

Algemene voorwaarden Ascender B.V.

1. *Definities*

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Cliënt: een natuurlijke persoon die dienstverlening van Ascender ontvangt of zal ontvangen.
- b. Opdracht: de opdracht van opdrachtgever aan opdrachtnemer om diensten te verrichten.
- c. Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie of in wiens opdracht Ascender werkzaamheden verricht.
- d. Opdrachtnemer: Ascender B.V. gevestigd te Utrecht, hierna te noemen Ascender,
- e. Overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verrichten van werkzaamheden door opdracht.
- f. Partijen: opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk.
- g. Raamovereenkomst: overeenkomst afgesloten in verband met langdurige samenwerkingen die opdrachtgever en opdrachtnemer zijn aangegaan.

2. *Toepasselijkheid*

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle bestaande en toekomstige opdrachten die opdrachtnemer, van opdrachtgevers aanvaardt, alsmede op alle werkzaamheden die Ascender voor opdrachtgever uitvoert. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Ascender heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Na bekendmaking gelden de gewijzigde algemene voorwaarden. Indien er een raamovereenkomst is of wordt gesloten tussen Ascender en de opdrachtgever, en er sprake is van tegenstrijdigheid van bepalingen, prevaleren de bepalingen uit de raamovereenkomst boven de bepalingen in de algemene voorwaarden. De volgende hiërarchie geldt:

1. Raamovereenkomst;
2. Opdracht;
3. Sessies.

3. *Totstandkoming en inhoud opdracht*

- 3.1 Opdrachten komen tot stand doordat de opdrachtgever een (digitale) aanmelding doet en/of de offerte dan wel opdrachtbevestiging van Ascender aanvaardt. Offertes van Ascender zijn gebaseerd op de informatie die Ascender van de opdrachtgever heeft ontvangen. Mocht deze informatie onjuist of onvolledig blijken, dan zal Ascender de voorwaarden en bedingen van de opdracht achteraf naar redelijkheid kunnen aanpassen aan de veranderde situatie. Alsdan zullen de voorwaarden gelden, die Ascender in redelijkheid zou hebben gesteld, indien de juiste informatie haar voorafgaand aan het opstellen van de offerte bekend was geweest.
- 3.2 Alle werkzaamheden noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht worden uitgevoerd onder supervisie van Ascender, waarbij Ascender zoveel mogelijk rekening houdt met de redelijke belangen van de opdrachtgever.
- 3.3 Opdrachtgever stemt in met digitale correspondentie betreft alle correspondentie rondom de (uitvoering van de) betreffende opdracht.
- 3.4 Op reguliere basis zal er overleg zijn tussen opdrachtgever en Ascender, met betrekking tot de uitvoering van de opdracht.
- 3.5 Ascender zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverbintenis. Het bereiken van het beoogde resultaat kan niet worden gegarandeerd.
- 3.6 In het geval van overmacht behouden wij het recht de opdracht te wijzigen.

4. *Tarieven*

- 4.1 Alle tarieven zijn afhankelijk van de afgenomen dienst en zijn exclusief heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. De tarieven van de diensten van Ascender voor zover deze worden uitgeoefend in het kader van de 'gezondheidskundige verzorging van de mens' zijn vrijgesteld van omzetbelasting (BTW) omdat deze tarieven aangemerkt worden als omzet uit medische dienstverlening, waar op grond van de Wet op de omzetbelasting 1968, de medische vrijstelling van toepassing is. In voorkomende gevallen zijn, naast begeleidingen, tevens andere diensten vrijgesteld van BTW (bv. de diensten die vallen onder onze CRKBO-registratie). Diensten waarvoor geen vrijstelling van BTW geldt, worden inclusief BTW opgegeven.
- 4.2 Prijzen en tarieven gelden voor de duur van de opdracht of de eventueel afgesloten raamovereenkomst.
- 4.3 Indien in de offerte geen tarieven zijn genoemd, of daarover onduidelijkheid mocht bestaan, gelden de (uur)tarieven die Ascender haar opdrachtgevers voor soortgelijke opdrachten gebruikelijk in rekening brengt.

- 4.4 Indien door additionele wensen van opdrachtgever de prestaties welke Ascender op grond van de overeenkomst moet leveren worden verzwaard cq. uitgebreid, is er sprake van meerwerk, dat voor vergoeding in aanmerking komt. Ascender zal voor dit meerwerk een schriftelijke offerte uitbrengen aan opdrachtgever en met het meerwerk aanvangen nadat zij daartoe schriftelijk de opdracht heeft gekregen van opdrachtgever.
- 4.5 Reiskosten en reistijd naar locaties die additionele inpassingen van opdrachtnemer vergen, worden in overleg met de opdrachtgever afzonderlijk doorberekend op basis van de door Ascender vast te stellen tarieven.

5. *Betalingsvoorwaarden*

- 5.1 Ascender zal in beginsel de haar toekomende honoraria en kosten van het volledige traject in één keer aan de opdrachtgever in rekening brengen, onder behoud van haar recht om niet gefactureerde bedragen in een later stadium te factureren. In voorkomende situaties behoudt Ascender zich het recht voor een percentage vooraf te factureren.
- 5.2 Tenzij anders overeengekomen bedraagt de betalingstermijn voor opdrachtgever veertien dagen na factuurdatum. Bij niet tijdige betaling door de opdrachtgever is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim en over het openstaande bedrag de wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betaling kan Ascender zonder nadere kennisgeving haar verplichtingen opschorten. Indien de opdrachtgever een consument is, is hij in geval van niet-tijdige betaling de wettelijke rente verschuldigd.
- 5.3 Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totale bedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verband houdende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal 15% van het totale bedrag, waarbij de invorderingskosten in de zin van artikel 6:96 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek op in ieder geval € 250,- worden gesteld. De buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten worden bepaald aan de hand van de wettelijke regelingen over incassokosten.

6. *Terbeschikkingstelling van faciliteiten door opdrachtgever*

- 6.1 Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Ascender voor het uitvoeren van de opdracht nodig heeft.
- 6.2 Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die Ascender naar haar oordeel bij het vervullen van de opdracht in redelijkheid nodig heeft.
- 6.3 Bij het verstrekken van cliëntgebonden persoonsgegevens ten behoeve van de opdracht door opdrachtgever aan Ascender wordt verondersteld dat aan de toestemmingsvereiste van cliënt is voldaan conform de geldende privacywetgeving. De verantwoordelijkheid van het bewaken van deze toestemming ligt bij de opdrachtgever.
- 6.4 Ascender heeft desgewenst, en in overleg met de opdrachtgever, op locatie van de opdrachtgever kosteloos de mogelijkheid tot gebruik van een eigen werkruimte met daarbij behorende randapparatuur zoals computer, telefoon, printer en kopieerapparaat.
- 6.5 Eventuele meerkosten of vertraging die het gevolg is van het niet-voldoen aan de bepalingen van dit artikel komen voor rekening en risico van opdrachtgever.

7. *Personeel en inschakeling van derden*

- 7.1 Ascender zal zelfstandig het begeleidingsteam samenstellen en kan dit zonodig wijzigen. Indien de wijziging van het begeleidingsteam extra kosten meebrengt, zal dit met opdrachtgever worden overlegd.
- 7.2 Ascender mag, al dan niet in verband met de opdracht, de (persoons)gegevens van de opdrachtgever en/of verstrekt door de opdrachtgever verwerken, bewaren en ter kennis brengen van eenieder binnen de organisatie van Ascender in verband met de behandeling van de opdracht en ten behoeve van haar relatiebeheer met in achtneming van de huidige privacywetgeving en andere toepasselijke wet- en regelgeving.
- 7.3 Indien Ascender dit voor het vervullen van de opdracht nodig acht, is zij gerechtigd tot het inschakelen van derden. Indien hier extra kosten voor de opdrachtgever aan verbonden zijn, vindt het inschakelen van die specifieke derden plaats na overleg met de opdrachtgever.
- 7.4 Deze algemene voorwaarden zijn mede geschreven ten behoeve van al diegenen die door Ascender bij de uitvoering van opdrachten worden ingeschakeld. Zij kunnen zich op deze algemene voorwaarden beroepen jegens de opdrachtgever.
- 7.5 Het is opdrachtgever niet toegestaan voor de uitvoering van soortgelijke opdrachten medewerkers en/of ingeschakelde derden van Ascender te benaderen zonder tussenkomst van Ascender.

8. Geheimhouding, privacy en intellectuele eigendomsrechten

- 8.1 Ascender zal naar beste vermogen ervoor zorgen dat al degenen die zij voor de uitvoering van de opdracht inschakelt geheimhouding zullen betrachten omtrent informatie van vertrouwelijke aard van opdrachtgever, voorzover deze hen in het kader van hun werkzaamheden ter kennis komt.
- 8.2 Partijen zullen de persoonsgegevens die zij in het kader van de opdracht tot zich krijgen op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en zich houden aan de wettelijke voorschriften die volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG.
- 8.3 Partijen zijn in het kader van de verwerking van persoonsgegevens in verband met de uitvoering van de opdracht beiden aan te merken als verwerkingsverantwoordelijke, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen door alle partijen bij deze opdracht.
- 8.4 Partijen verlenen medewerking wanneer de betrokkene een verzoek indient ter uitoefening van zijn of haar rechten zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzage, verbetering, verwijdering, bezwaar maken tegen de verwerking van de persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen persoonsgegevens.
- 8.5 Opdrachtgever zal aan derden geen mededeling doen over de aanpak door Ascender, haar werkwijze en dergelijke, dan wel rapportages van Ascender aan derden ter inzage geven of ter beschikking stellen.
- 8.6 Alle door Ascender gedane aanbiedingen, alle documentatie en andere materialen, daaronder begrepen demonstratiemiddelen zijn intellectueel eigendom van Ascender. Zij mogen door opdrachtgever op geen enkele wijze aan derden inzichtelijk worden gemaakt of ter beschikking worden gesteld en/of vermenigvuldigd. Indien tussen opdrachtgever en Ascender geen overeenkomst tot stand komt, zal opdrachtgever al het hem ter beschikking gestelde materiaal onmiddellijk aan Ascender retourneren en dit niet verder gebruiken.

9. Duur en beëindiging van de opdracht

- 9.1 De overeenkomst tot het uitvoeren van de opdracht eindigt van rechtswege na het verstrijken van de contractperiode, dan wel voltooiing van de opdracht in geval van een opdracht buiten raamovereenkomst, zonder dat opzegging door een van de partijen is vereist. De volgende hiërarchie geldt van boven naar beneden en van macro-niveau naar micro-niveau:
1. Raamovereenkomst tussen Ascender en opdrachtgever (mits van toepassing);
 2. Overeenkomst/Opdracht tussen Ascender en opdrachtgever (al dan niet binnen een raamovereenkomst);
 3. Interventies/sessies met cliënt binnen een opdracht.
- 9.2 Opdrachten zijn niet tussentijds opzegbaar en trajecten dienen te worden voltooid, behoudens in de gevallen bij deze algemene voorwaarden of de raamovereenkomst voorzien. Er geldt een uiterlijke afzegtermijn voor het afzeggen van een geplande sessieafpraak, door de client of van opdracht door opdrachtgever, van 24 uur voor aanvang van de afspraak. Indien een individuele sessieafpraak wordt afgezegd door client, wordt een sessie opnieuw ingepland. In geval van een door de cliënt ontijdig (korter dan 24 uur van te voren) afgezegde sessie mag Ascender een boete van € 100 in rekening bij opdrachtgever of de maatregelen die in de opdrachtbevestiging worden omschreven. Indien een opdracht door opdrachtgever gecancelled wordt korter dan 24 uur van te voren wordt de eerste sessie in rekening gebracht bij opdrachtgever of worden de maatregelen getroffen die in de opdrachtbevestiging worden omschreven.
- 9.3 Ascender kan de opdracht, zonder inachtneming van een opzegtermijn, opzeggen indien van haar in redelijkheid niet meer kan worden gevergd dat zij deze verder uitvoert. Hiervan zal bijvoorbeeld sprake zijn indien het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijke wederzijdse vertrouwen naar haar oordeel is komen te ontbreken. Indien Ascender de opdracht opzegt, komt de opdrachtgever geen aanspraak tot enigerlei vergoeding wegens het voortijdig eindigen van de opdracht toe.
- 9.4 Opzegging door partijen op de voet van artikel 9.3 of 9.5 dient schriftelijk en onder opgave van de redenen te geschieden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of datum elektronische ontvangst.
- 9.5 Indien één der partijen in staat van faillissement wordt verklaard, of surséance van betaling aanvraagt, dan wel op bezittingen beslag wordt gelegd, kan de andere partij de overeenkomst deswege zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk schriftelijk met onmiddellijke ingang opzeggen of ontbinden zonder daardoor schadeplichtig te worden of tot ongedaanmaking gehouden te zijn.

10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Ascender is niet aansprakelijk voor schade voortvloeiend uit of samenhangend met: (a) onvolkomenheden in de documentatie en of andere door Ascender verstrekte en gebruikte materialen; (b) tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht.
- 10.2 In geen geval zal de totale schadevergoeding het bedrag, dat de door haar afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering terzake uitkeert overschrijden. Indien de beroepsaansprakelijkheidsverzekering dekking weigert, maar Ascender toch aansprakelijk zou zijn voor schade, is de schadevergoeding beperkt tot het bedrag dat voor de opdracht die aanleiding tot de schade heeft gegeven, in rekening is gebracht.
- 10.3 Alle overige aansprakelijkheid, waaronder mede begrepen, maar niet beperkt tot, schade voor zuivere vermogensschade en gevolgschade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen, personeelskosten en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 10.4 Eventueel door opdrachtnemer ingeschakelde derden kunnen zich in hun relatie tot opdrachtgever eveneens beroepen op dit artikel.
- 10.5 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever als in dit artikel bedoeld dienen, op straffe van verval van vorderingen, uiterlijk een jaar na het ontdekken van de schade schriftelijk bij Ascender te zijn ingediend.
- 10.6 De in dit artikel geregelde aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien en voorzover de betreffende schade is veroorzaakt door opzet en/of bewuste roekeloosheid van Ascender.

11. Rechts- en forumkeuze

- 11.1 Op de relatie tussen Ascender en opdrachtgever is het Nederlandse recht van toepassing.
- 11.2 Terzake van uit deze overeenkomst voortvloeiende, of daarmee samenhangende, geschillen is de rechter van de Rechtbank Midden-Nederland, locatie Utrecht bevoegd.