

Algemene Voorwaarden

Artikel 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten waarbij Schouten-Consult diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
2. Niet alleen Schouten-Consult, maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor cliënt zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van cliënt.
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van cliënt zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 2 Bevestiging van een afspraak

1. De bevestiging van een afspraak (met vastgelegde datum en tijdstip) door cliënt of Schouten-Consult (telefonisch (dus mondeling), per e-mail, via WhatsApp of per SMS) geldt als het aangaan van een overeenkomst tussen cliënt en Schouten-Consult. Vanaf bevestiging van een afspraak zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.
2. Bij het maken van een afspraak door cliënt met Schouten-Consult, mag Schouten-Consult ervan uitgaan dat deze algemene voorwaarden bekend zijn en akkoord zijn bevonden. Deze staan vermeld op de website van Schouten-Consult.
3. Bij het maken van een afspraak door cliënt met Schouten-Consult, mag Schouten-Consult er tevens van uitgaan dat de tariefstelling, de verwachte afsprakeduur en de annuleringsregeling bekend en akkoord bevonden zijn, zoals beschreven op de website van Schouten-Consult, pagina Tarieven.

Artikel 3 Annulering van een afspraak en/of no-show en/of te laat komen

1. Afspraken beginnen op het afgesproken tijdstip, ongeacht het tijdstip van aankomst van cliënt.
2. Bij te laat komen (ongeacht de reden) behouden wij ons het recht voor de tijd vanaf het afgesproken aanvangstijdstip in rekening te brengen.
3. Indien cliënt niet verschijnt op een afspraak, of zich niet eerder dan minimaal twee reguliere werkdagen (maandag 9:00 uur t/m vrijdag 18:00 uur) vóór de afsprakedatum heeft afgemeld, dan worden de gereserveerde tijd van een regulier consult (1,5 uur) en de eventuele reeds gedane (voorbereidende) werkzaamheden, in rekening gebracht. De korting als gevolg van een eventuele eerste sessie is dan niet langer van toepassing. Annuleer daarom zo spoedig mogelijk per e-mail, WhatsApp of telefoon. Indien wij de telefoon niet (kunnen) beantwoorden, spreek dan een voicemail-bericht in of stuur alsnog een bericht per e-mail of WhatsApp.
4. Concreet houdt artikel 3.3 in dat als bijvoorbeeld op een donderdag een afspraak gepland staat (het tijdstip van de afspraak op die dag doet niet ter zake in deze), dat dan een annulering op de voorafgaande maandag vóór 18:00 uur door ons ontvangen dient te zijn. Indien een afspraak op een maandag gepland staat (het tijdstip van de afspraak op die dag doet niet ter zake in deze), dan dient de annulering dus op de voorafgaande woensdag vóór 18:00 uur door ons ontvangen te zijn.

5. Indien cliënt meer dan 15 minuten later arriveert dan het afgesproken aanvangstijdstip (of dan nog niet is verschenen), dan kan de afspraak als no-show worden beschouwd. In dat geval worden de gereserveerde tijd van een regulier consult (1,5 uur) en de eventuele reeds gedane (voorbereidende) werkzaamheden, in rekening gebracht. De korting als gevolg van een eventuele eerste sessie is dan niet langer van toepassing. In verband met vervolgafspraken zijn wij dan niet meer in staat de afspraak in goede orde plaats te laten vinden.
6. Artikelen 3.1 t/m 3.5 zijn van toepassing ongeacht de reden van cliënt. Schouten-Consult is niet verantwoordelijk voor redenen die bij cliënt liggen, inclusief "overmacht"-situaties die sec cliënt aangaan en buiten de invloedssfeer van Schouten-Consult liggen.

Artikel 4 Uitvoering van de werkzaamheden en/of overeenkomst

1. Schouten-Consult heeft jegens cliënt een inspanningsverplichting, niet een resultaatsverplichting, waarbij Schouten-Consult gehouden is de uitvoering van haar werkzaamheden zodanig uit te voeren, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap, naar de maatstaven van het moment van nakomen van Schouten-Consult verlangd kan worden.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst of werkzaamheden dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met cliënt geschieden.
3. Cliënt draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Schouten-Consult aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan cliënt redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening, tijdig aan Schouten-Consult worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde gegevens niet tijdig aan Schouten-Consult zijn verstrekt, heeft Schouten-Consult het recht de uitvoering van de dienstverlening op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan cliënt in rekening te brengen.
4. Schouten-Consult is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 5 Tarieven en betaling

1. De actuele tarieven zijn de tarieven zoals vermeld op onze website (<https://schouten-consult.nl/tarieven/>).
2. Voor iedere sessie worden voorbereidingskosten gerekend. De reguliere voorbereidingstijd bedraagt in de meeste gevallen 5 tot 15 minuten, exclusief de voorbereidingstijd als gevolg van eventueel extra vooraf ingebrachte input van cliënt.
3. De betaaltermijn bedraagt 7 dagen na factuurdatum. Betaling vindt plaats door bankoverschrijving binnen 7 dagen na factuurdatum, of contant direct na afloop van het consult. Prevalerend hierop is dat voorafgaand aan een volgende afspraak de betaling van de vorige afspraak dient te zijn voldaan. Indien cliënt hier niet aan voldoet, dan kan Schouten-Consult eenzijdig besluiten de vervolgafspraak te laten vervallen. Cliënt wordt hier dan van op de hoogte gesteld per e-mail (in de meeste gevallen na een reminder). Indien betaling van een sessie niet binnen twee werkdagen van de volgende afspraak is voldaan en als gevolg hiervan de vervolgafspraak komt te vervallen, dan treedt de annuleringsregeling (zie artikel 3) in werking. Concreet betekent dit dat cliënt dan de annuleringskosten van de vervolgafspraak is verschuldigd aan Schouten-Consult.
4. Indien cliënt meermaals (meer dan eenmalig) de betalingstermijn van 7 dagen overschrijdt, dan kan Schouten-Consult voor vervolgafspraken betaling vooraf verlangen (van een deel van de verwachte kosten) en/of de herinnerings- en/of aanmaningskosten (tijd x uurtarief) in rekening gaan brengen.

5. In het geval dat Schouten-Consult om haar moverende redenen besluit een vordering wegens niet-betaling van één of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, doorgaans na eerdere reminder, betalingsherinnering en aanmaning (waarvoor in eerste instantie redelijke administratiekosten in rekening kunnen worden gebracht, te weten vanaf de betalingsherinnering minimaal € 40,00 excl. BTW), is cliënt naast de verschuldigde hoofdsom en wettelijke rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn inbegrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt in beginsel tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.
6. In geval van het door cliënt gewenst uitbrengen van een (zakelijke) offerte voorafgaand aan een traject, dan vervalt de korting van 25% voor een eerste sessie.
7. De korting van 25% voor een eerste sessie vervalt in geval van een telefonisch intake- of kennismakingsgesprek met een duur van meer dan 10 minuten en/of in geval van een te laat geannuleerde eerste afspraak.
8. Schouten-Consult is gerechtigd de gereserveerde tijd van een reguliere sessie (1,5 uur) in rekening te brengen in geval van redenen die buiten de verantwoordelijkheid van Schouten-Consult liggen, bijvoorbeeld in geval van het door cliënt te laat verschijnen op een afspraak (meer dan 15 minuten na de afgesproken starttijd), in geval van het door cliënt vroegtijdig beëindigen van de sessie, en situaties die in lijn liggen van het voorgaande.
9. Een door Schouten-Consult doorgevoerde tariefswijziging is van toepassing vanaf het moment van publicatie van de nieuwe tarieven op de website van Schouten-Consult. In geval van een tariefsverhoging van meer dan 10% worden cliënten met een reeds geplande afspraak hiervan op de hoogte gesteld. Cliënt is altijd in de gelegenheid om gemaakte afspraken tijdig (zie artikel 3) te annuleren.
10. Indien sprake is van dienstverlening op basis van een vooraf overeengekomen (zakelijke) overeenkomst, veelal voorafgegaan door een door Schouten-Consult uitgebrachte offerte en/of op basis van vooruitbetaling, dan zullen de tarieven tussentijds niet worden aangepast (met uitzondering van artikel 5.11).
11. Tariefswijzigingen als gevolg van bijvoorbeeld accijns- of BTW-aanpassingen, extra milieuheffingen en vergelijkbaar, alsmede inflatiecorrectie, zullen per de datum dat deze van toepassing zijn door Schouten-Consult worden gehanteerd.
12. Nazorg (zoals beschreven op onze website) is alleen van toepassing en kosteloos indien voorafgaand een volledig traject is doorlopen (te bepalen door Schouten-Consult) en beide partijen (cliënt en Schouten-Consult) dit als logisch vervolg op het volledige traject zijn overeengekomen.
13. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van cliënt zullen de vorderingen van Schouten-Consult en de verplichtingen van cliënt jegens Schouten-Consult onmiddellijk opeisbaar zijn.
14. Door cliënt gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt cliënt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
15. Als van Schouten-Consult meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de dienstverlening, kan Schouten-Consult voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 6 Klachten

1. Schouten-Consult wil haar cliënten een optimale dienstverlening verlenen. Indien cliënt toch een klacht heeft over de ervaren dienstverlening, dan vindt Schouten-Consult het belangrijk daarvan in kennis gesteld te worden. Doe dit, ook om eventuele schade te beperken, zo snel mogelijk. We kunnen dan proberen samen tot een oplossing te komen.
2. Volgens de wet is een klacht op tijd kenbaar gemaakt als dit binnen twee maanden na ontdekking gebeurt. Het is in belang van cliënt een klacht schriftelijk kenbaar te maken. Dit kan door het sturen van een e-mail naar info@schouten-consult.nl.

3. Wanneer een klacht bij ons ingediend wordt, zal die uiterlijk binnen 14 dagen worden behandeld. Hebben wij daarvoor meer tijd nodig, dan laten wij binnen 14 dagen weten wanneer een antwoord verwacht kan worden.

Artikel 7 Aansprakelijkheid

1. Schouten-Consult aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij cliënt aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Schouten-Consult.
2. De aansprakelijkheid van Schouten-Consult is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Schouten-Consult of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Schouten-Consult aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Schouten-Consult afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat Schouten-Consult in verband met die verzekering draagt.
5. Elke aansprakelijkheid van Schouten-Consult voor bedrijfsschade of andere indirecte schade, of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 8 Vrijwaring

Cliënt vrijwaart Schouten-Consult voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst, of het verlenen van haar dienstverlening, schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Schouten-Consult toerekenbaar is. Indien Schouten-Consult uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is cliënt gehouden Schouten-Consult zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht cliënt in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Schouten-Consult, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Schouten-Consult en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van cliënt.

Artikel 9 Intellectueel eigendom

1. Schouten-Consult behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
2. Schouten-Consult heeft het recht de door de uitvoering van haar werkzaamheden aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van cliënt ter kennis van derden wordt gebracht.
3. Cliënt zal door Schouten-Consult uitgereikte materialen en door Schouten-Consult gebruikte en gedeelde werkwijzen niet gebruiken voor eigen commerciële doeleinden op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
4. Cliënt zal door Schouten-Consult uitgereikte materialen en door Schouten-Consult gebruikte en gedeelde werkwijzen niet delen met derde partijen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.
5. De gepubliceerde informatie op de website van Schouten-Consult (<https://schouten-consult.nl>) is intellectueel eigendom van Schouten-Consult op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Gebruik, misbruik, of plagiaat van deze informatie zal juridische gevolgen hebben.
6. De naam Schouten-Consult en <https://schouten-consult.nl> zijn eigendom van Schouten-Consult. Misbruik zal juridische gevolgen hebben.

Artikel 10 Persoonsgegevens

Door het aangaan van een (impliciete) overeenkomst (of het maken van één of meer afspraken voor het verkrijgen van de gewenste dienstverlening van Schouten-Consult) met opdrachtnemer, wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Schouten-Consult uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 11 Geheimhouding en Vertrouwelijkheid

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de dienstverlening van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechtelijk uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Artikel 12 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op de dienstverlening waarop deze algemene voorwaarden betrekking heeft, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen met betrekking tot de door Schouten-Consult verleende dienstverlening zullen worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.
2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 13 Deponering voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd ter griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Hertogenbosch.