

### **01. Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten tussen Vilans en haar opdrachtgevers respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts van kracht indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Vilans en opdrachtgever zijn overeengekomen.

Voor kennisproducten die Vilans verkoopt via de webwinkel zijn de Algemene leveringsvoorwaarden webwinkel Vilans van toepassing. Deze staan op [www.vilans.nl/webwinkel](http://www.vilans.nl/webwinkel).

### **02. Offertes**

Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte zelf anders vermeld. Offertes van Vilans zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie heeft verstrekt. Vilans zal de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Indien en voor zover de in de vorige volzin vermelde verplichting niet bestaat uit de levering van een concreet omschreven eindproduct dan heeft vorenvermelde verplichting het karakter van een inspanningsverplichting.

### **03. Prijzen, tarieven en kosten van de opdracht**

Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, worden ze afzonderlijk berekend. Tevens staat in de offerte uitdrukkelijk aangegeven of al dan niet BTW in rekening zal worden gebracht.

### **04. Opdrachten en wijzigingen**

Een opdracht wordt door Vilans aanvaard door de aanvaarding schriftelijk aan de opdrachtgever te bevestigen, of door met de uitvoering van de werkzaamheden te beginnen. Voor zover bij de uitvoering van de opdracht een afwijking van de offerte noodzakelijk is, zullen partijen dit tijdig en na onderling overleg schriftelijk vastleggen. Wijzigingen in de opdracht kunnen tot gevolg hebben dat overeengekomen levertijden worden overschreden, zonder dat Vilans aansprakelijk is. De eventuele meer- of minderkosten ten gevolge van wijzigingen in de opdracht komen in principe ten laste c.q. ten gunste van de opdrachtgever.

### **05. Uitvoering en leveringstermijn**

De werkzaamheden zullen door Vilans met zorg worden uitgevoerd, in voorkomend geval overeenkomstig de met de opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, binnen de overeengekomen termijn. De overeengekomen termijn voor het verrichten van diensten is vastgesteld in de verwachting dat de omstandigheden, waaronder de werkzaamheden door Vilans kunnen worden uitgevoerd, dezelfde blijven als ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst.

Indien vertraging ontstaat, doordat de bedoelde omstandigheden wijzigen, wordt de termijn stilzwijgend verlengd met de tijdsduur van deze vertraging. Beide partijen hebben de plicht om elkaar hierover zo spoedig mogelijk informeren.

### **06. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de opdrachtgever**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle voor de opdracht relevante documenten en gegevens aan Vilans. Dit geldt ook voor het ter beschikking stellen van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Vilans betrokken zullen zijn. Vilans zal bij het verrichten van de werkzaamheden voor de opdrachtgever de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen aangaande de belangen van de opdrachtgever.

### **07. Acceptatieprocedure**

Indien de opdracht (ondermeer) inhoudt dat Vilans teksten of andere auteursrechtelijk beschermde werken vervaardigt of laat vervaardigen, dan is de oplevering van deze werken onderworpen aan acceptatieprocedure. Bijzondere omstandigheden als bedoeld in artikel 14 voorbehouden, vindt uiterlijk twee maanden voor de overeengekomen datum van afronding van een opdracht de eerste aanbieding ter acceptatie van deze werken door Vilans aan de opdrachtgever plaats. Indien de opdracht er in voorziet dat meerdere werken worden vervaardigd dan heeft Vilans de keus om elk werk afzonderlijk of twee of meer werken gelijktijdig ter acceptatie aan te bieden.

Binnen drie weken na de aanbieding laat de opdrachtgever schriftelijk aan Vilans weten of het werk of de werken zijn goedgekeurd, dan wel welke wijzigingen opdrachtgever nog wenst te zien aangebracht, alvorens hij bereid is de goedkeuring te verlenen. Opdrachtgever zal aan Vilans de goedkeuring niet op onredelijke gronden onthouden.

Indien de opdrachtgever niet binnen de termijn van drie weken laat weten welke wijzigingen hij nog wenst te zien aangebracht dan wordt de opdrachtgever geacht de aangeboden werken stilzwijgend te hebben geaccepteerd.

Indien de opdrachtgever na aanbidding de goedkeuring weigert dan vindt een volgende aanbidding plaats waarop de bepalingen van dit artikel van toepassing zijn.

#### **08. Betalingstermijn**

De opdrachtgever dient te betalen binnen de in de factuur aangegeven termijn en bij het ontbreken van een dergelijke termijn binnen dertig dagen na factuurdatum. Indien de opdrachtgever niet binnen de afgesproken termijn aan zijn betalingsverplichting jegens Vilans voldoet, is hij - zonder dat voorafgaande sommatie en ingebrekestelling vereist is - rente over het factuurbedrag verschuldigd vanaf de dag, waarop de factuur betaald had moeten zijn. Deze rente bedraagt voor elke maand (of gedeelte daarvan) van de overschrijding van de betalingstermijn een twaalfde gedeelte van het op het moment van facturering geldende promessedisconto plus 2%. Alle kosten die Vilans maakt, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten met betrekking tot de invordering van het door de opdrachtgever verschuldigde en niet tijdig betaalde, zijn voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten bedragen minimaal 10% van het betrokken factuurbedrag en zullen ten minste € 70,00 per vordering bedragen.

#### **09. Geheimhouding**

De opdrachtgever en Vilans zijn gehouden tot geheimhouding tegenover derden van al hetgeen hun bij de uitoefening van hun werkzaamheden als geheim is toevertrouwd of wat daarbij als vertrouwelijke aangelegenheid ter kennis is gekomen, behalve tegenover hen aan wie zij in het belang van de opsporing en berechting van strafbare feiten daarvan mededeling doen. Voorts is het de opdrachtgever en Vilans niet toegestaan vertrouwelijke gegevens verder of anders te gebruiken dan voor zover nodig in de uitoefening van de werkzaamheden en aan die gegevens verdere of andere bekendheid te geven dan voor de vervulling van de werkzaamheden is vereist.

#### **10. Tussentijds beëindigen**

Vilans is gerechtigd de verdere uitvoering van de opdracht op te schorten of te staken, indien de opdrachtgever de betalingscondities niet in acht neemt en/of in gebreke blijft. Bovendien zijn partijen gerechtigd de tussen partijen bestaande overeenkomsten, voor zover deze nog niet zijn uitgevoerd, zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien de opdrachtgever:

- niet tijdig of niet behoorlijk voldoet aan de verrichtingen, die voor hem uit enige tussen partijen gesloten overeenkomst voortvloeien;
- in faillissement of surseance van betaling verkeert;
- de organisatie stillet of opheft.

#### **11. Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel**

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht of binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij dat betrokken is (geweest) bij de opdracht, in dienst nemen of anderszins voor hem of een ander werkzaam laten zijn, dan in overleg met de wederpartij.

#### **12. Annuleringsregeling workshops, trainingen**

Vanaf het moment van inschrijving geldt een bedenktijd van twee weken waarbinnen de inschrijving ongedaan gemaakt kan worden.

Bij annulering van een workshop of training door een instelling (Incompany) brengt Vilans de volgende bedragen in rekening:

- bij meer dan vier weken vóór aanvang: 20 % van het in het contract vermelde bedrag;
- bij minder dan vier weken doch meer dan twee weken vóór aanvang: 50% van het in het contract vermelde bedrag.
- bij twee weken of minder: 100% van het in het contract vermelde bedrag.

Bij annulering van aanmelding voor een training, workshop of cursus door een individuele deelnemer brengt Vilans de volgende bedragen in rekening:

- bij meer dan vier weken vóór aanvang: € 50,00 administratiekosten;
- bij minder dan vier weken doch meer dan twee weken vóór aanvang: 50% van de deelnamekosten;
- bij twee weken of minder: 100% van de deelnamekosten.

#### **13. Reclames, klachten en bewijs**

In geval van zichtbare gebreken moet de opdrachtgever terstond nadat Vilans de door haar verrichte werkzaamheden heeft geleverd schriftelijk reclameren. Wanneer opdrachtgever onzichtbare gebreken constateert dient deze schriftelijk te reclameren binnen acht dagen nadat de gebreken redelijkerwijs geconstateerd kunnen zijn. Reclames omtrent facturen moeten binnen acht dagen na de dag van verzending van de facturen schriftelijk bij Vilans worden ingediend. De betalingstermijn wordt ten gevolge van een dergelijke reclame niet opgeschort. Na verloop van voornoemde termijnen worden klachten niet meer in behandeling genomen. Behoudens tegenbewijs zijn de gegevens uit de administratie van Vilans beslissend.

#### **14. Aansprakelijkheid**

Vilans aanvaardt ten aanzien van geleverde goederen en diensten geen aansprakelijkheid behoudens voor zover de door Vilans afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval een uitkering geeft.

Vilans is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of vernietiging van voorwerpen, materialen of gegevens die haar voor, door of namens de opdrachtgever ter beschikking zijn gesteld. Goederen reizen voor risico van de opdrachtgever.

### **15. Aansprakelijkheid en vrijwaring ten opzichte van derden**

De aansprakelijkheid voor werkzaamheden uitgevoerd door derden ten behoeve van de opdrachtgever is beperkt tot zover deze derde Vilans effectief vrijwaart. De opdrachtgever vrijwaart Vilans tegen alle schadeclaims van derden ter zake van de juistheid en de feitelijke inhoud van de in opdracht van de opdrachtgever gemaakte zaken.

### **16. Overmacht**

In geval Vilans door overmacht wordt verhinderd de overeengekomen werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, heeft Vilans het recht om zonder gerechtelijke tussenkomst de uitvoering van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat Vilans tot enige schadevergoeding of garantie is gehouden.

Onder overmacht wordt hier verstaan: staking, uitsluiting, brand, machinebreuk, hetzij bij Vilans hetzij bij leveranciers van goederen en diensten, transportstoringen en andere buiten haar macht liggende gebeurtenissen zoals oorlog, blokkade, oproer, epidemie en natuurrampen, alsmede verhoging van invoerrechten en accijnzen en/of belastingen, devaluatie, vertraging en/of uitblijven van levering door leveranciers, het niet verkrijgen van vergunningen en andere overheidsmaatregelen.

### **17. Auteursrechten en openbaarmaking**

Door het geven van een opdracht tot openbaarmaking of verveelvoudiging van door de Auteurswet of enige andere wettelijke regeling op het gebied van door intellectueel eigendom beschermde objecten, die door of namens de opdrachtgever zelf ter beschikking gesteld zijn, verklaart de opdrachtgever dat geen inbreuk wordt gemaakt op wettelijke voorschriften en op beschermende rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Vilans voor de aanspraken ter zake van derden c.q. voor de directe en indirecte gevolgen, zowel financiële als andere, die uit de openbaarmaking of verveelvoudiging voortvloeien. Auteursrecht evenals alle overige rechten van intellectueel eigendom van uit de opdracht voortvloeiende teksten, manuscripten, methodieken, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, berusten bij Vilans tenzij anders is overeengekomen.

Tenzij anders wordt overeengekomen verleent Vilans toestemming aan de opdrachtgever om na afronding van de opdracht die in het kader van de opdracht vervaardigde werken openbaar te maken. Opdrachtgever is daarbij verplicht de naam en het logo van Vilans en de namen van de medewerkers van Vilans die kunnen worden aangemerkt als de schrijver(s) van het betreffende werk op passende wijze te vermelden.

Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zonder schriftelijke toestemming van Vilans rechten zoals bedoeld in dit artikel geheel of gedeeltelijk over te dragen aan derden. Vilans zal dergelijke verzoeken welwillend in overweging nemen.

Vilans heeft het doel een bijdrage te leveren aan de algemene, openbare kennisontwikkeling en kennisoverdracht. Conform deze algemene functie en met inachtneming van geheimhoudingsverplichtingen zal Vilans de kennis die in dit project wordt opgedaan, beschikbaar stellen aan derden, indien en voor zover dit naar oordeel van Vilans kan bijdragen aan vernieuwing in en verbetering van de langdurende zorg.

### **18. Klantevaluatie**

Om de kwaliteit van de dienstverlening te monitoren en mogelijk te verbeteren wordt de opdrachtgever gevraagd Vilans te evalueren. Binnen twee weken na beëindiging van de werkzaamheden ontvangt de opdrachtgever een digitale vragenlijst.

### **19. Bevoegde rechter**

Op alle onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en op de overeenkomsten die daarvan een uitvloeisel zijn, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen die voortvloeien uit onder deze voorwaarden gesloten overeenkomsten en uit de overeenkomsten die daaruit een voortvloeisel zijn, zullen, tenzij de kantonrechter ter zake van een zodanig geschil bevoegd is, uitsluitend aanhangig kunnen worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Vilans gevestigd is, zulks met inbegrip van het verkrijgen van voorlopige voorzieningen.

### **20. Slotbepaling**

Indien de tekst van een specifieke opdrachtovereenkomst, daaronder ook te verstaan een voor akkoord getekende offerte, en deze algemene voorwaarden elkaar tegenspreken dan prevaleert de tekst van de opdrachtovereenkomst.

Utrecht, 10 augustus 2017