

## **Algemene Voorwaarden zakelijke dienstverlening**

### **1 Algemeen**

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:  
Opdrachtnemer: Verdraaide Organisaties.  
Opdrachtgever: De Contractuele wederpartij van Verdraaide Organisaties.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

### **2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

- 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van Opdrachtgever.
- 2.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens, tekeningen enz. verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.
- 2.4 De opdrachtgever heeft na ondertekening van de offerte of inschrijfformulier 14 werkdagen bedenktijd om terug te komen op zijn besluit. De opdrachtgever zal in dat geval de opdrachtnemer schriftelijk hierover informeren.

### **3 Prijs**

- 3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.
- 3.2 In de prijs zijn niet begrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten.

### **4 Adviezen**

- 4.1 Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

### **5 Intellectuele eigendom**

- 5.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how".
- 5.2 Niets uit het cursusmateriaal en/of boek Verdraaide Organisaties mag worden veeleelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever van het boek.
- 5.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

### **6 Betalingsvoorwaarden**

- 6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 30 dagen na (deel)factuurdatum.
- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
  - a. een betalingstermijn is overschreden;
  - b. de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
  - c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - d. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 Rente bij zakelijke transacties: De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 6.6 Rente bij transacties met consumenten: De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle buitengerechtelijke incassokosten conform Voorwerk II verschuldigd.
- 6.8 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
- 6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

### **7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

- 7.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 7.2 Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of andere wijzen van verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 7.3 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## **8 Wijzigingen in de opdracht**

- 8.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.2 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

## **9. Ontbinding**

- 9.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 9.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.
- 9.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.5 Omstandigheden, die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## **10 Annuleringsregeling**

- 10.1 Voor in company trainingen bij organisaties:  
In geval van annulering door de opdrachtgever wordt het volgende tarief in rekening gebracht:  
a. 2 weken voor de aanvangsdatum: volledige bedrag zoals in de opleidingsovereenkomst staat.  
b. 1 maand tot 2 weken voor aanvangsdatum: helft van het bedrag als in de opleidingsovereenkomst staat.
- 10.2 Voor de open inschrijvingen van de (basis)training voor individuen:  
In geval van annulering door de deelnemer wordt het volgende tarief in rekening gebracht:  
a. 2 maanden en langer voor de aanvangsdatum worden geen kosten in rekening gebracht  
b. 1 maand tot 2 maanden voor de aanvangsdatum wordt 30% van het inschrijfgeld in rekening gebracht  
c. 2 weken tot 1 maand voor de aanvangsdatum wordt 70% van het inschrijfgeld in rekening gebracht  
d. Binnen 2 weken voor de aanvangsdatum wordt 100% van het inschrijfgeld in rekening gebracht
- 10.3 De opdrachtnemer werkt met het systeem van achterwacht en garandeert dat in geval van ziekte van de trainer de opleiding tegen dezelfde condities doorgaat en wordt gecontinueerd op het aangeboden niveau.
- 10.4 Conform wettelijke bepaling geldt er altijd een bedenktijd van 14 dagen die ingaat op het moment van de aanmelding.

## **11 Reclames, klachten**

- 11.1 Reclame dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na aflevering ofwel- bij niet zichtbare gebreken binnen 7 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
- 11.2 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van 1 jaar na aflevering.

## **12 Klachten- en beroepsregeling**

- 12.1 In geval van (vermeende) wanprestatie vindt er een gesprek plaats tussen opdrachtgever en opdrachtnemer om het probleem op te lossen.
- 12.2 Indien dit gesprek niet tot tevredenheid verloopt kan de opdrachtgever zijn klacht schriftelijk melden, binnen 2-4 weken na het eerste gesprek. Binnen 4 weken wordt de klacht schriftelijk beantwoord.
- 12.3 Is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost, wordt in overleg mevrouw drs. P.M.G. Voermans, NMI gecertificeerd mediator/rechtbank mediator van Voermans Mediaton, Coaching en Training, als onafhankelijke mediator benoemd. Mevr. Voerman zal een voorstel doen hetgeen bindend is voor de opdrachtnemer.
- 12.4 In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk.
- 12.5 Een klacht zal door opdrachtnemer te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
- 12.6 Klachten en de wijze van afhandeling worden door opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

## **13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
13. 2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
13. 2b Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade (welke dan ook) die door of tijdens de uitvoering van het werk of de montage van geleverde zaken of installaties wordt toegebracht aan zaken, waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.
13. 2c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
13. 2d De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
13. 2e Indien de assuradeur van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.

## **14 Vertrouwelijkheidsverklaring**

- 14.1 Alle informatie die door deelnemers verstrekt wordt is vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers en de trainers.

## **15. Toepasselijk recht**

- 15.1 Nederlands recht is van toepassing.