

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

- 1.1 Algemene Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden
- 1.2 Diensten: alle Diensten c.q. werkzaamheden in de ruimste zin van het woord, waaronder doch niet beperkt tot het geven van trainingsprogramma's, maatwerk, leer- en ontwikkelingstrajecten, talent-, team- en MD trajecten, adviestrajecten over structuur en (leer)cultuur, inclusief het verstrekken van bepaald cursus- en trainingsmateriaal en toegang verlenen tot digitale leerondersteuning, welke krachtens de Overeenkomst door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden geleverd
- 1.3 Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer, ten behoeve van haar dienstverlening aan Opdrachtgever of derden, een Overeenkomst heeft gesloten
- 1.4 Opdrachtnemer: de Soterios VOF, tevens handelend onder de naam Fantasea Divers, statutair gevestigd aan de Postweide 8 te Woudrichem met KvK-nummer 18048138
- 1.5 Overeenkomst: iedere Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer inzake de (ver)koop c.q. levering van diensten, waaronder doch niet beperkt tot cursussen, (Open en Incompany) trainingen, en andere vormen van opleidingen, dan wel advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord
- 1.6 Incompany training: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's die door Opdrachtnemer (uitsluitend) aan de Opdrachtgever wordt aangeboden
- 1.7 Open training: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven
- 1.8 Partijen: De Partijen bij de te sluiten, dan wel gesloten Overeenkomst

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer goederen en/of diensten van welke aard en onder welke benaming dan ook aan Opdrachtgever levert. Zowel op offertes, de acceptatie daarvan en op de aldus tot stand gekomen Overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden van toepassing, aanvullende Overeenkomsten en vervolgoopdrachten daaronder mede begrepen.
- 2.2 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden dienen uitsluitend schriftelijk met Opdrachtnemer overeengekomen te worden.
- 2.3 De door Opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden gelden niet, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk door Opdrachtnemer aanvaard.

- 2.4 Deze Algemene Voorwaarden zijn bovendien van toepassing op alle (toekomstige) Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, tenzij anders wordt overeengekomen.
- 2.5 Indien één of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden strijdig zijn met het bepaalde in de Overeenkomst, prevaleren de betrokken bepalingen van de Overeenkomst.
- 2.6 Mocht enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden nietig zijn, of vernietigd worden, dan zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven en zal de nietige of vernietigde bepaling van deze Algemene Voorwaarden worden vervangen door een geldige bepaling, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Totstandkoming en duur van de overeenkomst

- 3.1 De Overeenkomst komt tot stand door een mondelinge en/of schriftelijke aanvaarding van de offerte of aanbieding gevolgd door een schriftelijke opdrachtbevestiging door Opdrachtnemer.
- 3.2 Indien Opdrachtgever niet expliciet aangeeft akkoord te gaan met de offerte, aanbieding of opdrachtbevestiging, maar er desondanks mee instemt of die indruk wekt, dat Opdrachtnemer werkzaamheden verricht die binnen de omschrijving van de Diensten vallen, dan wordt de offerte, aanbieding of opdracht als aanvaard beschouwd. Dit geldt ook indien Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoekt bepaalde werkzaamheden te verrichten zonder formele offerte af te wachten.
- 3.3 De Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de inhoud, aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat deze voor bepaalde tijd is aangegaan.
- 3.4 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan, tussentijds op te zeggen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 3.5 Indien en voor zover Partijen een overeenkomst voor onbepaalde tijd hebben gesloten, geldt dat de Overeenkomst enkel met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden kan worden opgezegd, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 4 Uitvoering

- 4.1 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle voorzieningen en veiligheidsmaatregelen zijn getroffen, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk en/of bevorderlijk zijn en/of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk en/of bevorderlijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst.
- 4.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de Opdrachtgever in verband met de uitvoering van de Overeenkomst deze benodigde maatregelen dan wel voorzieningen niet, althans, niet afdoende, heeft getroffen dan wel beschikbaar heeft gesteld.
- 4.3 De Opdrachtgever draagt er daarnaast zorg voor dat alle benodigde vergunningen – voor aanvang van de eerste werkzaamheden – in het bezit zijn van Opdrachtnemer, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk en/of bevorderlijk zijn en/of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk en/of bevorderlijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst.

- 4.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade dan wel gegeven boetes, van welke aard dan ook, ontstaan door gebrek aan de vereiste vergunningen. Opdrachtgever draagt deze kosten verbonden aan de ontstane schade, dan wel boetes.
- 4.5 De Opdrachtgever vrijwaart de Opdrachtnemer voor alle schade die voortvloeit uit het niet naleven van het onbepaalde in 4.1 t/m 4.4.

Artikel 5 Offertes en prijzen

- 5.1 Alle aanbiedingen en andere uitingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij door Opdrachtnemer schriftelijk anders is aangegeven. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens waarop Opdrachtnemer zijn aanbieding heeft gebaseerd.
- 5.2 Offertes van Opdrachtnemer zijn geldig voor de in de offerte aangegeven termijn. Indien er geen termijn is aangegeven, is de offerte geldig tot veertien dagen na de datum waarop de offerte is uitgebracht.
- 5.3 Bedragen genoemd in de offertes, opdrachtbevestigingen en andere aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op de laatst bekende kostencomponenten.
- Exclusief reis-, verblijf-, materiaal- en vervoerskosten;
 - Exclusief de kosten van de eventuele huur van audiovisuele apparatuur; voor het gebruik van digitale online en offline leerplatform, performance tools, analyse en management informatie en (interactieve) leertablets;
 - Exclusief de huur van de accommodatie;
 - Exclusief de kosten van verblijf van docenten, trainers, adviseurs en deelnemers;
 - Exclusief omzetbelasting, tenzij anders staat aangegeven.
- 5.4 In afwijking van het bepaalde in 5.3 geldt voor Open Trainingen een vaste prijs, waar alle kosten zijn inbegrepen, met uitzondering van de omzetbelasting, huur van de accommodatie en kosten voor verblijf van Opdrachtgever.
- 5.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor de door haar gehanteerde bedragen ook na acceptatie door Opdrachtgever te wijzigen, indien tussen de totstandkoming van de Overeenkomst en de ingangsdatum van de Overeenkomst een periode van meer dan drie maanden is gelegen.
- 5.6 De bedragen en prijzen gelden onder voorbehoud van typefouten. Voor de gevolgen van typefouten is Opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 5.7 Aan een door Opdrachtnemer afgegeven voorcalculatie of begroting kunnen door Opdrachtgever geen rechten worden ontleend, tenzij Partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- 5.8 Met betrekking tot de door Opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en de daarvoor door Opdrachtgever verschuldigde bedragen leveren de gegevens uit de administratie van Opdrachtnemer volledig bewijs op, onverminderd het recht van klant tot het leveren van tegenbewijs.
- 5.9 Voor werkzaamheden waarvoor naar hun aard en omvang geen offertes c.q. opdrachtbevestigingen worden verzonden, wordt de factuur tevens als opdrachtbevestiging beschouwd, welke ook geacht wordt de opdracht juist en volledig weer te geven. De administratie van Opdrachtnemer is ter zake beslissend.

Artikel 6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 Opdrachtnemer is bevoegd om, alvorens te starten met de werkzaamheden zoals weergegeven in de Overeenkomst, betaling van een voorschot te verlangen, indien zij daartoe aanleiding ziet. Het voorschot zal worden verrekend met de laatste factuur die in de desbetreffende zaak aan Opdrachtgever zal worden verzonden.
- 6.2 Opdrachtgever zal de factuur betalen in euro's door storting of overmaking conform de op de factuur vermelde betalingscondities, dan wel de anderszins schriftelijk overeengekomen betalingscondities. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting van enige betaling en evenmin tot verrekenen van verschuldigde bedragen.
- 6.3 Opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van 28 dagen na de factuurdatum, tenzij op de factuur een andere betalingstermijn wordt genoemd. Opdrachtgever betaalt de factuur binnen de geldende betalingstermijn. De betalingstermijn is een fatale termijn in de zin van artikel 6:83 sub a BW.
- 6.4 Indien de Opdrachtgever niet tijdig betaalt, is hij van rechtswege in verzuim, zonder dat hier een ingebrekestelling voor is vereist. In dat geval heeft Opdrachtnemer de bevoegdheid zijn (contractuele) verplichtingen op te schorten. Opdrachtnemer heeft tevens het retentierecht op alle onder zich bevindende gegevens, zoals papieren en anderen goederen, tot aan het moment waarop Opdrachtgever al hetgeen hij aan Opdrachtnemer is verschuldigd heeft voldaan.
- 6.5 Indien Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet of niet tijdig betaalt, is Opdrachtgever zonder dat een aanmaning of ingebrekestelling is vereist, over het openstaande bedrag wettelijke handelsrente verschuldigd. Indien Opdrachtgever na een aanmaning of ingebrekestelling nalaat de vordering inclusief wettelijke handelsrente te voldoen, kan Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever naast het op dat moment in totaal verschuldigde bedrag tevens gehouden is tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, waaronder begrepen de kosten van juridische bijstand, deurwaarderskosten en andere deskundigen. Bij een Opdrachtgever die niet handelt in hoedanigheid van consument bedragen de buitengerechtelijke kosten tenminste vijftien procent van het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigde bedrag. Bij consumenten zal Opdrachtnemer de buitengerechtelijke kosten in rekening brengen conform het forfaitaire vergoedingsschema zoals bedoeld in de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en het bijbehorende Besluit.
- 6.6 De vordering tot betaling is direct opeisbaar ingeval Opdrachtgever failliet wordt verklaard, surseance van betaling aanvraagt dan wel beslag op de vermogensbestanddelen van Opdrachtgever wordt gelegd, Opdrachtgever overlijdt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden.
- 6.7 Bezwaren tegen de hoogte van de door Opdrachtnemer in rekening gebrachte of geïncasseerde bedragen dient Opdrachtgever zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk veertien dagen na dagtekening van de factuur, schriftelijk of per e-mail aan Opdrachtnemer kenbaar te maken. Na het verstrijken van deze termijn wordt Opdrachtgever geacht akkoord te zijn gegaan met de hoogte van het bedrag dat op de factuur is vermeld.

Artikel 7 Annulering en wijziging Incompany training

- 7.1 Annulering van een Incompany training dient schriftelijk te geschieden.

- 7.2 Ingeval van een annulering van een Incompany training is de Opdrachtgever een vierde gedeelte van de overeengekomen prijs aan Opdrachtnemer verschuldigd, indien tussen de datum van de in 7.1 bedoelde schriftelijke kennisgeving en de voor de uitvoering van de Overeenkomst overeengekomen startdatum een periode is gelegen van meer dan één maand, de dag van de schriftelijke berichtgeving en de dag van aanvang van de uitvoering niet meegerekend.
- 7.3 Ingeval van annulering van een Incompany training binnen één maand voor de overeengekomen datum van uitvoering is de Opdrachtgever de overeengekomen prijs aan Opdrachtnemer:
- Geheel verschuldigd ingeval van een Overeenkomst voor zes dagen of korter;
 - Voor de helft verschuldigd ingeval van een Overeenkomst van meer dan zes dagen.
- 7.4 Kosten die Opdrachtnemer aan derden verschuldigd is in verband met de uitvoering van de Overeenkomst worden ingeval van annulering integraal aan de Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 7.5 Ingeval van data wijzigingen (verplaatsing) van een Overeenkomst voor de overeengekomen datum van uitvoering is de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd:
- 75% van de overeengekomen prijs ingeval bij zes dagen of korter, met een maximum van EUR 7.500,-
 - 50% van de overeengekomen prijs ingeval van meer dan zes dagen tot één maand, met een maximum van EUR 5.000,-
 - 25% van de overeengekomen prijs ingeval van meer dan één maand, met een maximum van EUR 2.500,-
- 7.6 Wijzigingen in de data en/of de aard en de omvang van de Overeenkomst dienen altijd vooraf met Opdrachtnemer overeengekomen te worden.

Artikel 8 Annulering en wijziging van deelname aan Open training

- 8.1 Annulering van Open trainingen dient schriftelijk te geschieden.
- 8.2 Ingeval van annulering is de Opdrachtgever:
- De overeengekomen prijs niet verschuldigd ingeval van annulering tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst;
 - De volledige overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van annulering binnen vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.3 De Overeenkomst tot deelname aan een Open training kan door de Opdrachtgever schriftelijk worden gewijzigd.
- 8.4 Ingeval van wijziging van de Overeenkomst is deelnemer:
- 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van wijziging binnen vier tot twee weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst;
 - 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van wijziging binnen twee weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.5 Bij de toepassing van 8.2 en 8.4 van dit artikel wordt de dag van verzending van de in 8.1 en 8.3 bedoelde schriftelijke mededeling en de overeengekomen dag van uitvoering van de Overeenkomst niet meegerekend.

- 8.6 Indien de Opdrachtgever op de overeengekomen dag van uitvoering van de Overeenkomst niet verschijnt of nadien onregelmatig aanwezig is, is Opdrachtnemer gerechtigd dat aan te merken als een annulering van de volledige Overeenkomst.
- 8.7 De Opdrachtgever is gerechtigd ingeval van verhindering een vervanger te laten deelnemen aan de opleiding waarvoor hij zich heeft ingeschreven, tegen het overeengekomen tarief.

Artikel 9 Annulering (hotel)arrangement

- 9.1 Eventuele kosten voor het niet tijdig annuleren van een (hotel)arrangement worden bij de Opdrachtgever in rekening gebracht.
- 9.2 Ingeval van annulering is de Opdrachtgever:
- a. De overeengekomen prijs niet verschuldigd ingeval van annulering of wijziging tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van het (hotel)arrangement;
 - b. De volledige overeengekomen prijs verschuldigd ingeval van annulering of wijziging binnen vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van het (hotel)arrangement.

Artikel 10 Zekerheid

- 10.1 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe aanleiding geeft, of anderszins goede grond bestaat dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet (op tijd) zal nakomen, is de Opdrachtgever verplicht op eerste verzoek van Opdrachtnemer terstond genoegzame en in de door Opdrachtnemer gewenste vorm zekerheid te stellen en deze zo nodig aan te vullen voor de nakoming van al zijn verplichtingen, bij gebreke waarvan zij de uitvoering van de overeenkomst mag opschorten.
- 10.2 Indien de Opdrachtgever aan een verzoek als bedoeld niet binnen veertien dagen na een daartoe strekkend schriftelijk verzoek gevolg heeft gegeven, worden al zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer direct opeisbaar.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

- 11.1 Indien de uitvoering van werkzaamheden door Opdrachtnemer mocht leiden tot een betaling op grond van een ongedaanmakingsverbintenis en/of op grond van aansprakelijkheid, dan zal de totale betaling steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, met inbegrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in het desbetreffende geval in verband met die aansprakelijkheidsverzekering draagt.
- 11.2 In het geval – om welke reden dan ook – geen uitkering op grond van de in artikel 11.1 bedoelde aansprakelijkheidsverzekering mocht plaatsvinden, zal de totale betaling (op grond van een ongedaanmakingsverbintenis en/of op grond van aansprakelijkheid) van Opdrachtnemer in geen geval meer bedragen dan het totaalbedrag, dat voor de Overeenkomst is bedongen (ex. BTW). Indien de Overeenkomst een duurovereenkomst is met een looptijd van meer dan één jaar, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs vastgesteld op het bedrag dat Opdrachtgever gedurende het jaar direct voorafgaand aan het

ontstaan van de schade in totaal aan Opdrachtnemer dient te betalen. In geen geval zal de totale directe schadevergoeding echter meer bedragen dan EUR 5.000,-.

- 11.3 Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder onder meer doch niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens, verminderde goodwill, schade als gevolg van aanspraken van afnemers van Opdrachtgever, schade als gevolg van te laat ter plekke arriveren vanwege vertragingen in de reistijd die buiten de macht van Opdrachtnemer ligt en/of die niet reeds in de gebruikelijke aangehouden reistijdmargin is opgenomen, schade die het gevolg is van het niet verkrijgen van de vereiste vergunningen door de Opdrachtgever en/of Opdrachtnemer, schade door bedrijfsstagnatie en leegloop en immateriële schade, is te allen tijde uitgesloten.
- 11.4 Tenzij nakoming door Opdrachtnemer blijvend onmogelijk is, ontstaat aansprakelijkheid van Opdrachtnemer wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst slechts indien Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn voor de zuivering van de tekortkoming wordt gesteld, en Opdrachtnemer ook na die termijn toerekenbaar tekort blijft schieten. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in de gelegenheid wordt gesteld adequaat te reageren.
- 11.5 Claims in verband met beweerdelijke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer dienen zo spoedig mogelijk schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij Opdrachtnemer. Onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 BW, vervalt het recht op schadevergoeding in ieder geval twaalf maanden na de gebeurtenis waaruit de schade direct of indirect voortvloeit en waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is. Het hiervoor in dit artikel gestelde geldt ook als de Opdrachtgever schadevergoeding vordert op grond van een ander overgenomen of verkregen recht. Bij deellovereenkomsten wordt deze termijn geacht te gelden na afloop van de voltooiing van iedere deellovereenkomst.
- 11.6 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid. Opdrachtgever kan voor alle aanspraken van derden wegens productaansprakelijkheid als gevolg van een gebrek in een product dat door Opdrachtgever aan een derde is geleverd en dat mede bestond uit door Opdrachtnemer geleverde producten uitsluitend de producent van het product aanspreken.
- 11.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever voor schade als gevolg van een ondeugdelijk product. Hiervoor kan Opdrachtgever uitsluitend de producent van het product aanspreken.
- 11.8 De uitvoering van de Overeenkomst geschiedt uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de Overeenkomst, noch aan de verrichte werkzaamheden enig recht ontleen, ook niet wanneer zij direct of indirect als belanghebbende bij het resultaat van de werkzaamheden zijn aan te merken. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens derden voor werkzaamheden uitgevoerd ten behoeve van een Opdrachtgever.
- 11.9 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden, zijn familie, zijn nalatenschap en/of zijn erfgenamen wegens aansprakelijkheid of verantwoordelijkheid voor lichamelijk letsel, materiële schade of 'dood door schuld', ongeacht de oorzaak, inclusief doch niet beperkt tot passieve dan wel actieve nalatigheid van de Opdrachtnemer.
- 11.10 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever, zijn familie, zijn nalatenschap en/of zijn erfgenamen wegens schade als gevolg van lichamelijk letsel, materiële schade of

‘dood door schuld’, ongeacht de oorzaak, inclusief doch niet beperkt tot passieve dan wel actieve nalatigheid van de Opdrachtnemer.

- 11.11 De Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die Opdrachtnemer of een ingeschakelde derde lijdt in verband met de uitvoering van de Overeenkomst, ongeacht of deze schade is toegebracht door Opdrachtnemer of een derde.

Artikel 12 Klachtenregeling

- 12.1 Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle Diensten die aan de Opdrachtgevers worden geleverd.
- 12.2 Een klacht dient schriftelijk aan de directie van Opdrachtnemer te worden gericht, op straffe van verval van recht van klagen, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht. Gebreken die redelijkerwijs niet binnen die termijn ontdekt kunnen worden dienen uiterlijk binnen tien dagen na ontdekking ofwel redelijkerwijs ontdekt had kunnen zijn, schriftelijk aan Opdrachtnemer te worden gemeld, zulks op straffe van verval van het recht tot klagen.
- 12.3 De directie van Opdrachtnemer neemt binnen twee weken na ontvangst van de klacht contact op met de Opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
- 12.4 De Opdrachtgever zal alle voor onderzoek van de klacht noodzakelijke medewerking verlenen. Indien de Opdrachtgever geen medewerking verleent of anderszins onderzoek niet (meer) mogelijk is, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de Opdrachtgever geen aanspraken ter zake. Indien de klachten ongegrond zijn gebleken, zijn de kosten van het onderzoek van de klacht voor rekening van de Opdrachtgever. Aan het in behandeling nemen van een klacht kan de Opdrachtgever geen rechten ontlennen.
- 12.5 Opdrachtnemer zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan de Opdrachtgever.

Artikel 13 Inschakelen derden

- 13.1 Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van de Overeenkomst derden inschakelen ter uitvoering van de Overeenkomst.
- 13.2 Opdrachtnemer zal bij het inschakelen van die derden de zorgvuldigheid in acht nemen en in gevallen waarin dit in redelijkheid kan worden gevegd, vooraf overleggen met Opdrachtgever.
- 13.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van de door haar of een derde ingeschakelde derde, behoudens opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

Artikel 14 Geheimhouding en non-concurrentie

- 14.1 Partijen verplichten zich tot geheimhouding omtrent alle vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen die zij van de andere Partij ontvangen. Partijen leggen deze verplichting tevens op aan hun medewerkers, alsmede aan de door hen ingeschakelde derden ter uitvoering van de Overeenkomst. Deze geheimhoudingsverplichting geldt zowel gedurende de looptijd van de Overeenkomst als daarna.
- 14.2 Indien Opdrachtgever de geheimhoudingsverplichting zoals bedoelt in artikel 14.1 van deze Algemene Voorwaarden schendt, verbeurt Opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete van EUR 5.000,- per gebeurtenis, vermeerderd met een bedrag van EUR 250,- per dag dat de

overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op een volledige schadevergoeding.

- 14.3 Partijen verplichten zich om gedurende de duur van de Overeenkomst en gedurende een periode van één jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen personeel van de andere Partij in dienst te nemen zonder uitdrukkelijke toestemming van de andere Partij.

Artikel 15 Meerwerk

- 15.1 Indien Opdrachtnemer op verzoek of met voorafgaande instemming van Opdrachtgever werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door Opdrachtgever worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven. Bij gebreke van overeengekomen tarieven, gelden de gebruikelijke tarieven van Opdrachtnemer.

Artikel 16 Overmacht

- 16.1 Geen van Partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien hij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer wordt onder meer, doch niet uitsluitend verstaan 1) overmacht van toeleveranciers van Opdrachtnemer, 2) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers, 3) gebrekkigheid van zaken, apparatuur, programmatuur of materialen, 4) overheidsmaatregelen, 5) elektriciteitsstoring, 6) storing van internet, datanetwerk- of telecommunicatiefaciliteiten, 7) oorlog, 8) staking, 9) brand, 10) overstroming, 11) ziekte of ontoereikende beschikbaarheid van trainers en adviseurs, 12) het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning en 13) algemene vervoersproblemen.
- 16.2 Indien een overmachtssituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft elk van de Partijen het recht om de overeenkomst schriftelijk te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de Overeenkomst is gepresteerd, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend.

Artikel 17 Privacy

- 17.1 Indien dit voor de uitvoering van de Overeenkomst noodzakelijk is, zal Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst persoonsgegevens verwerken. Opdrachtnemer zal de persoonsgegevens steeds verwerken conform de vereisten uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Nederlandse uitvoeringswet daarvan. Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar [privacy statement](#).
- 17.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van de Overeenkomst en voor boetes die in dat kader aan de Opdrachtnemer worden opgelegd door de Autoriteit Persoonsgegevens.
- 17.3 De verantwoordelijkheid voor de persoonsgegevens die met gebruikmaking van een dienst van Opdrachtnemer worden verwerkt ligt volledig bij Opdrachtgever. Opdrachtgever staat er tegenover Opdrachtnemer voor in dat de inhoud, het gebruik en/of de verwerking van de gegevens rechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enig recht van een derde of de betrokkene. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen elke rechtsvordering van een

derde of betrokkene, uit welke hoofde dan ook, in verband met de verwerking van persoonsgegevens en/of de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 18 Medewerkingsverplichting

- 18.1 Partijen erkennen dat het welslagen van de werkzaamheden van Opdrachtnemer afhankelijk is van een juiste en tijdige onderlinge samenwerking. Opdrachtgever zal steeds tijdig alle in redelijkheid door Opdrachtnemer gewenste medewerking verlenen. Hieronder wordt in ieder geval verstaan het tijdig verschaffen van toegang, gegevens en/of inlichtingen benodigd voor het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 18.2 Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens, inlichtingen en specificaties.

Artikel 19 Intellectuele eigendom

- 19.1 Opdrachtnemer is en blijft rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die ontstaan in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij Partijen in de Overeenkomst of andere (overdrachts)akte nadrukkelijk andere afspraken hebben gemaakt.
- 19.2 Opdrachtnemer mag technische (voorzorgs)maatregelen nemen ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten zoals bedoeld in artikel 19.1.
- 19.3 Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever enkel een gebruiksrecht op de geleverde programmatuur, websites, databestanden, applicaties of ander materiaal zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, evenals voorbereidend materiaal daarvan. Partijen beogen door het sluiten van de Overeenkomst nadrukkelijk geen overdracht van enig recht van intellectueel eigendom. Opdrachtgever verkrijgt enkel de gebruiksrechten die partijen zijn overeengekomen, dan wel die bij Overeenkomst of de wet uitdrukkelijk aan Opdrachtgever worden toegekend. Een aan Opdrachtgever toekomend recht is niet-exclusief, niet-overdraagbaar en niet-sublicentieerbaar, tenzij dit nadrukkelijk schriftelijk is overeengekomen met Opdrachtnemer.
- 19.4 Indien Partijen geen afspraken over de gebruiksrechten hebben gemaakt, dan blijft het gebruiksrecht van Opdrachtgever beperkt tot dat gebruik waarvoor op het moment van het verstrekken van de opdracht vaststaande voornemens bestonden. Deze voornemens dienen aantoonbaar voor het sluiten van de Overeenkomst aan Opdrachtnemer bekend te zijn gemaakt.
- 19.5 Opdrachtgever zal geen inbreuk maken op het vertrouwelijke karakter, dan wel de auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectueel eigendom van Opdrachtnemer. Hieronder valt onder andere het (doen) verwijderen, (laten) wijzigen en bewerken van de programmatuur, websites, databestanden, apparatuur of materialen die Opdrachtnemer beschikbaar heeft gesteld.
- 19.6 Opdrachtgever is nadrukkelijk niet gerechtigd ter beschikking gestelde zaken te openbaren, te exploiteren of op welke wijze dan ook te verveelvoudigen.
- 19.7 Opdrachtnemer heeft het recht om de intellectuele eigendomsrechten, opgedane knowhow en andere kennis c.q. informatie in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ook voor andere doeleinden te gebruiken. Bijvoorbeeld ten behoeve van andere klanten van

Opdrachtnemer. Daarbij zal Opdrachtnemer er zorg voor dragen dat vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever ook vertrouwelijk blijft. Opdrachtnemer zal zich er voor inspannen dat openbaarmaking van vertrouwelijke informatie zoveel mogelijk wordt voorkomen.

- 19.8 Indien Opdrachtgever een inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer maakt, heeft Opdrachtnemer het recht op een direct opeisbare vergoeding van tenminste driemaal het overeengekomen honorarium, onverminderd het recht van Opdrachtnemer om vergoeding van de daadwerkelijk geleden schade te vorderen.

Artikel 20 Ontbinding

- 20.1 Partijen kunnen de Overeenkomst zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk ontbinden zonder rechterlijke tussenkomst na een schriftelijke verklaring op het tijdstip, waarop de andere partij in staat van faillissement wordt verklaard, voorlopige surseance van betaling aanvraagt, een verzoek tot het van toepassing verklaren van de schuldsaneringsregeling door de rechtbank wordt ingewilligd, door beslaglegging, onder curatelestelling of anderszins de beschikkingsbevoegdheid over zijn vermogen verliest. In de genoemde gevallen zijn partijen tevens gerechtigd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten.
- 20.2 Opdrachtnemer is tevens gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien ongewijzigde instandhouding van de Overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 20.3 Door ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de door Opdrachtnemer geleden schade, onder meer bestaande uit winstderving.

Artikel 21 Toepasselijkheid recht en geschillen

- 21.1 Op de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing. Toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (Verdrag der Verenigde Naties inzake internationale koopovereenkomsten, Wenen 11 april 1980, Trb. 1981, 184 en 1986, 61), is uitgesloten, voor zover het van toepassing zou kunnen zijn op de Overeenkomst.
- 21.2 De rechtbank Zeeland-West-Brabant is bij uitsluiting bevoegd te oordelen over geschillen tussen Partijen.
- 21.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever op de hoogte stellen van eventuele wijzigingen.

22-03-2021