

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

1.1. In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:

Opdrachtnemer: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid handelend onder de naam SBI Formaat, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62369776 en de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid handelend onder de naam SBI Formaat Opleiding en Advies, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 64399893; beide gevestigd aan de Amersfoortseweg 98, 3941 EP Doorn en de gebruikers van deze Algemene Voorwaarden.

Opdrachtgever: de natuurlijke persoon (zijnde consument), de natuurlijke persoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf en/of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot de levering van Diensten.

Overeenkomst: de dienstverleningsovereenkomst met betrekking tot het verzorgen van Diensten, zoals hierna gedefinieerd, ten behoeve van individuele en groepen deelnemers van Opdrachtgever, een en ander in de ruimste zin van het woord, zoals vastgelegd in een getekende opdrachtbevestiging en de documenten die daarmee vergelijkbaar zijn, zoals de offerte. Elektronisch geplaatste orders worden uitdrukkelijk hieronder begrepen.

Diensten: werkzaamheden die Opdrachtnemer in opdracht en/of ten behoeve van Opdrachtgever verricht, zoals onder meer het geven van adviezen, coaching, opleiding en Cursus (alsmede de levering in dat verband van het opleidings- c.q. cursusmateriaal), dan wel het verzorgen van een seminar, congres of vergelijkbare dienst.

Cursus: een door of vanwege of onder licentie van Opdrachtnemer verzorgde of georganiseerde opleiding of (open) training of andere klassikale of online onderwijsvorm hoe ook genaamd of onderdelen van een opleiding of (open) training van een of meerdere dagdelen.

Deelnemer: de natuurlijke persoon die aan cursussen, trainingen, workshops en voorlichtingen van Opdrachtnemer deelneemt. Deelnemer kan zelf als natuurlijk persoon de Opdrachtgever zijn maar ook iemand werkzaam bij de organisatie van Opdrachtgever.

Partij: Opdrachtnemer c.q. Opdrachtgever.

Tarief: vergoeding per door Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid, Cursus of Dienst.

Offerte: een aanbieding van Opdrachtnemer gericht op het sluiten van een Overeenkomst.

Website: de internetsite www.sbiformaat.nl.

Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer.

Persoonsgegevens: Persoonsgegevens: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Verwerking: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, raadplegen, opvragen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens.

Betrokkene: geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk persoon op wie de verwerkte Persoonsgegevens betrekking hebben.

Datalek: een inbreuk op de beveiliging die abusievelijk of op onrechtmatige wijze leidt tot de vernietiging, het verlies, de wijziging of de ongeoorloofde verstrekking van of de ongeoorloofde toegang tot doorgezonden, opgeslagen of anderszins verwerkte Persoonsgegevens.

Toeziethoudende autoriteit: een onafhankelijke overheidsinstantie verantwoordelijk voor het toezicht op de naleving van de wet in verband met de Verwerking van Persoonsgegevens. In Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, schriftelijke en/of mondelinge aanbiedingen, offertes, opdrachten en Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever hoe ook genaamd, uit hoofde waarvan Opdrachtnemer diensten verleent dan wel werkzaamheden verricht ten behoeve van Opdrachtgever, ook indien deze Diensten dan wel werkzaamheden niet (nader) in deze Algemene Voorwaarden staan omschreven, alsmede alle daaruit voortvloeiende werkzaamheden.
- 2.2. De toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.3. Indien deze Voorwaarden door Opdrachtgever ter zijde worden gesteld, door eigen algemene voorwaarden schriftelijk van toepassing te verklaren, zullen slechts die clausules in genoemde eigen algemene voorwaarden van toepassing zijn welke niet strijdig zijn met deze Voorwaarden. Bij twijfel over de vraag of zodanige strijdigheid aanwezig is, prevaleren deze Voorwaarden.
- 2.4. Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.5. Indien deze Voorwaarden en de schriftelijke (opdracht)bevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de (opdracht)bevestiging opgenomen voorwaarden.
- 2.6. Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.7. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de Website en door het toesturen via de post of per (elektronische) berichtgeving.
- 2.8. Indien Opdrachtgever niet instemt met een voor hem negatieve wijziging in deze Voorwaarden conform het voorgaande lid, dient hij voor de datum waarop de nieuwe Voorwaarden van kracht worden Opdrachtnemer hierover schriftelijk te informeren. Opdrachtnemer kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Opdrachtgever niet meer zal gelden. Indien Opdrachtnemer de wijziging niet wenst in te trekken, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.
- 2.9. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze Voorwaarden.
- 2.10. De inschakeling van derden door Opdrachtnemer laten de toepasselijkheid van deze Voorwaarden onverlet.

3. Gedragsregels

- 3.1. Alle opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode van de NRTO. Deze gedragscode is vanaf de Website te downloaden of via onze administratie op te vragen. Alle opdrachten met betrekking tot advies en onderzoek worden door Opdrachtnemer naar behoren uitgevoerd zoals een goed adviesbureau betaamt. Opdrachtnemer is ISO 9001 gecertificeerd, en bezit de CEDEO-erkenning.
- 3.2. Opdrachtnemer zal ten aanzien van het gebruik van de zijn in de opdracht verstrekte of ter kennis verkregen informatie die zorgvuldigheid betrachten die redelijkerwijs van hem kan worden gevergd.

Informatie met een vertrouwelijk karakter of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen zal alleen gebruikt worden binnen het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.

- 3.3. Opdrachtnemer behoudt - tot vijf (5) jaar na beëindiging van de Overeenkomst - documentatie van de door Opdrachtnemer uitgevoerde Overeenkomsten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Opdrachtnemer waakt ervoor dat archiefstukken niet voor andere doeleinden worden gebruikt.
- 3.4. Opdrachtnemer is nimmer gehouden tot enig handelen of nalaten dat met de hiervoor bedoelde regels strijdig is en onverenigbaar is.

4. Aanbiedingen en Offertes

- 4.1. Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend.
- 4.2. Door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes of gedane aanbiedingen hebben een geldigheidsduur van twee (2) maanden, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is vermeld.
- 4.3. Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van Opdrachtnemer ontleen.
- 4.4. Opdrachtnemer kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

5. Totstandkoming Overeenkomst

- 5.1. Een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt tot stand door of:
- het insturen van een daartoe bestemd aanmeldingsformulier (per post, email of website) of;
 - het retourneren van een door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door de Opdrachtgever (NB in geval Opdrachtgever volstaat met het insturen van een zogenaamde purchase order, wordt deze ook als opdrachtaanvaarding beschouwd) of;
 - het verlenen van een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging die door Opdrachtnemer ééenzijdig schriftelijk wordt bevestigd. Onder schriftelijk wordt mede verstaan bevestigingen via e-mail of ingestuurde formulieren via de website of;
 - het retourneren van een door Opdrachtgever voor akkoord ondertekende door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte of;
 - het op verzoek van Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk uitvoering geven aan de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht door onder meer maar niet beperkt tot, het maken van afspraken voor gesprekken met Opdrachtnemer, het vragen van mondelinge of schriftelijke adviezen aan Opdrachtnemer.
- 5.2. Opdrachtnemer is te allen tijde bevoegd een opdracht te weigeren of te beëindigen indien Opdrachtnemer door de opdrachtnemering in conflict zou komen met de gedragsregels (zie artikel 3).
- 5.3. Een door Opdrachtnemer aangeboden cursus vindt alleen doorgang bij voldoende aanmeldingen. Indien er meer aanmeldingen zijn dan er deelnemers geplaatst kunnen worden, volgt plaatsing in de volgorde van aanmelding.
- 5.4. Bij de aanvaarding van opdrachten waarbij sprake is van een derde geldstroom, houdt Opdrachtnemer zich strikt aan de richtlijnen die door Opdrachtgever aanvullend worden opgelegd.

6. Opschorting en ontbinding

- 6.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uit de aard der strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.
- 6.2. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd anders dan op grond van de annuleringsregeling van artikel 10.

- 6.3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn - naast eventuele overige aan hen toekomende rechten - te allen tijde bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder (verdere) voorafgaande ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, door middel van een schriftelijke buitengerechtelijke verklaring, zonder jegens de andere partij tot enige schadevergoeding te zijn gehouden, te beëindigen indien:
- aan Opdrachtgever of Opdrachtnemer (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend, het faillissement van Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt aangevraagd of Opdrachtgever of Opdrachtnemer zelf zijn faillissement aanvraagt, Opdrachtgever of Opdrachtnemer zijn schuldeisers een (onderhands) akkoord aanbiedt of (met dit doel) een vergadering van schuldeisers bijeenroept of indien met betrekking tot Opdrachtgever toepassing wordt verzocht of verleend van de Wet schuldsanering natuurlijke personen;
 - de onderneming van Opdrachtgever of Opdrachtnemer wordt geliquideerd en/of de ondernemingsactiviteiten van Opdrachtgever of Opdrachtnemer feitelijk worden gestaakt of naar een plaats buiten Nederland worden verplaatst;
 - er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van het vermogen van Opdrachtgever of Opdrachtnemer;
 - Opdrachtgever of Opdrachtnemer zijn bedrijf aan derden overdraagt.
- 6.4. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
- Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - indien Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 6.5. Opdrachtnemer heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- 6.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 6.7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van voortijdige beëindiging conform dit artikel.
- 6.8. Overname, fusie of verzelfstandiging c.q. privatisering van een Opdrachtgever vormt geen reden voor tussentijdse opzegging van de Overeenkomst.

7. Uitvoeringscondities Overeenkomst

- 7.1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de Overeenkomst wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer zal zo mogelijk rekening houden met tijdig verstrekte en verantwoorde aanwijzingen van Opdrachtgever omtrent de uitvoering van de Overeenkomst. Voor de Opdrachtgever wordt hier mede onder verstaan het voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht volledig doorgeven van door Opdrachtgever vereiste orderreferenties, zoals ordernummers of kostenplaatsen.
- 7.2. Opdrachtnemer zal de Diensten, zo mogelijk met inachtneming van hetgeen daaromtrent tussen Partijen is overeengekomen, naar beste inzicht en vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uitvoeren. Opdrachtnemer neemt uitsluitend inspanningsverplichtingen op zich en staat niet in voor het bereiken van enig beoogd resultaat.
- 7.3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer verplichten zich over en weer alle medewerking te verlenen die door één of beide partijen noodzakelijk wordt geacht voor het uitvoeren van de Diensten, alles in de ruimste zin des woords en naar redelijkheid te beoordelen door Opdrachtgever én Opdrachtnemer.

- 7.4. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan en uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtgever, te laten verrichten door een door Opdrachtnemer aan te wijzen persoon of derde, indien zulks naar het oordeel van Opdrachtnemer wenselijk is.
- 7.5. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van het werk. Daarbij verschaft Opdrachtnemer desgevraagd inzicht in de methoden die worden toegepast en de informatie waarop de interventie steunt.
- 7.6. Eventueel in de Overeenkomst bepaalde termijnen waarbinnen de werkzaamheden moeten worden uitgevoerd, gelden slechts bij benadering en niet als fatale termijnen. Overschrijding van een dergelijke termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer en mitsdien geen grond voor ontbinding van de Overeenkomst op. Opdrachtgever kan, bij overschrijding van een dergelijke termijn, wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen, waarbinnen Opdrachtnemer de Overeenkomst, behoudens overmacht, wel uitgevoerd moet hebben. Overschrijding van die nieuwe, redelijke, termijn levert wel een grond op voor ontbinding van de Overeenkomst door Opdrachtgever.
- 7.7. In afwijking van lid 6 van dit artikel is Opdrachtnemer inzake het verzorgen van een Cursus verplicht deze opdracht te vervullen op de overeengekomen tijd en plaats zoals overeengekomen tussen Partijen, voor zover deze tijd en plaats minimaal een week voorafgaande aan de uitvoering van de opdracht aan Opdrachtgever is kenbaar gemaakt. Partijen kunnen naderhand alleen samen anders overeenkomen.
- 7.8. Met betrekking tot de uitvoering van Overeenkomsten tot onderzoeksopdrachten geldt tevens het navolgende:
- Offertes voor onderzoek van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk verbonden met de in het projectvoorstel (van Opdrachtnemer) omschreven opzet van de werkzaamheden. Wijzigingen in de opzet, onder andere ten aanzien van omvang, fasering van het project, de methode, analyse en rapportering, die in overleg met de Opdrachtgever worden aangebracht, kunnen leiden tot aanpassing van de verschuldigde kosten.
 - Indien tussentijdse wijziging in de uitvoering van het onderzoek ontstaat door feiten of omstandigheden die in de risicosfeer van de Opdrachtgever vallen, is Opdrachtnemer gerechtigd aanpassingen aan te brengen in de omschreven opzet voor het onderzoek indien dit voor de kwaliteit van de dienstverlening nodig is. Opdrachtnemer is gerechtigd de daaraan verbonden (meer)kosten aan de Opdrachtgever door te berekenen.
 - Opdrachtnemer kan van tevoren slechts bij indicatie aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van een project zal zijn. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden en de rapportering is daarom niet bedoeld als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
 - Een Overeenkomst voor onderzoek wordt altijd aangegaan voor een minimum termijn en/of voor een minimum aantal (herhalings)metingen. Tenzij anders overeengekomen is een dergelijke Overeenkomst niet tussentijds opzegbaar. Indien meerdere (herhalings)metingen zijn overeengekomen terwijl geen bepaalde termijn is afgesproken waarbinnen die zouden plaatsvinden, geldt een maximum termijn van vierentwintig (24) maanden waarbinnen in elk geval een (herhalings)meting dient te zijn opgestart.
 - Indien nog (herhalings)metingen openstaan, geldt de factuurdatum voor de laatstgezonden (herhalings)meting tevens als start van een nieuwe termijn als bedoeld in artikel 7 lid 8 onder d.

8. Intellectueel eigendom

- 8.1. Alle rechten van intellectueel eigendom (waaronder, maar niet uitsluitend, auteursrechten, knowhow, databankrechten en exclusieve licenties) op alle door Opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde producten, waaronder maar niet beperkt tot modules, modellen, technieken en/of instrumenten, brochures, projectmateriaal en trainings- en opleidingsmateriaal, waaronder ook software en andere geestesproducten, één en ander in de ruimste zin

des woords, berusten uitsluitend bij Opdrachtnemer of zijn licentiegevers, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.

- 8.2. Het auteursrecht op rapporten, adviezen, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Opdrachtnemer, berust uitsluitend bij Opdrachtnemer tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer houdt tevens het recht de door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
- 8.3. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die hem in de Overeenkomst of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend. Dit gebruiksrecht kan niet worden aangemaakt als een uitdrukkelijke of impliciete licentie tot publicatie, verveelvoudiging, exploitatie of verstrekking aan derden, in welke vorm dan ook, daaronder begrepen het al dan niet na bewerking te integreren in netwerken of op meerdere beeldschermen te doen verschijnen of anderszins openbaar te maken. Het is Opdrachtgever dan ook, behoudens de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, uitdrukkelijk verboden de in dit artikel genoemde producten, al dan niet met inschakeling van derden, aan derden te verstrekken, te verveelvoudigen, openbaar te maken of te exploiteren.
- 8.4. Indien Opdrachtgever op enigerlei wijze inbreuk maakt op de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer, verbeurt Opdrachtgever ten gunste van Opdrachtnemer terstond een dadelijk opeisbare boete van € 5.000,-- (zegge: vijfduizend euro) per overtreding, zonder dat hiervoor enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Daarnaast verbeurt Opdrachtgever ten gunste van Opdrachtnemer een dadelijk opeisbare boete van € 750,-- (zegge: zevenhonderdvijftig euro) voor iedere dag dat na de inbreuk op de rechten van Opdrachtnemer voortduurt, onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer, waaronder het recht op volledige schadevergoeding.
- 9. Honorarium, facturering en betalingsregeling**
- 9.1. Opdrachtnemer heeft recht op een vergoeding zoals beschreven in de opdrachtbevestiging en/of de Overeenkomst.
- 9.2. Het honorarium van Opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van verrichte werkzaamheden en/of geleverde Diensten.
- 9.3. Het honorarium van Opdrachtnemer kan bestaan uit een vooraf vastgesteld bedrag per Overeenkomst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per door Opdrachtnemer gewerkte tijdseenheid. Het honorarium wordt indien van toepassing vermeerderd met reis-, verblijf- of andere in het kader van de Overeenkomst gemaakte kosten alsmede verschotten.
- 9.4. Indien een per Overeenkomst vastgesteld bedrag is overeengekomen, is Opdrachtnemer gerechtigd daarenboven een tarief per gewerkte tijdseenheid in rekening te brengen, indien en voor zover de werkzaamheden de in de Overeenkomst voorziene werkzaamheden te boven gaan, hetgeen Opdrachtgever alsdan eveneens verschuldigd is.
- 9.5. Opdrachtnemer is gerechtigd jaarlijks (per 1 januari) het honorarium voor alle overeenkomsten aan te passen conform de (consumenten)prijsindex.
- 9.6. Het honorarium is exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen die van overheidswege zijn of worden opgelegd, tenzij anders aangegeven.
- 9.7. Opdrachtnemer is gerechtigd direct na de opdrachtverlening of inschrijving op een open inschrijvingscursus, een maatwerkopdracht te factureren. Dit geldt ook indien Opdrachtgever nog niet de door Opdrachtgever vereiste orderreferenties, zoals ordernummers of kostenplaatsen aan Opdrachtnemer heeft verstrekt.
- 9.8. Opdrachten op basis van nacalculatie (zoals advies of coaching) worden maandelijks achteraf gefactureerd.
- 9.9. Opdrachtnemer is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen en niet eerder dan na betaling hiervan verdere uitvoering aan de Overeenkomst te geven.

- 9.10. Betaling dient binnen dertig (30) dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bij opdrachtverlening voor een activiteit die binnen dertig (30) dagen plaatsvindt ("lastminute boeking"), dient de betaling te zijn voldaan vóór aanvang van die activiteit. Het niet tijdig of niet volledig verstrekken door Opdrachtgever van door Opdrachtgever vereiste orderreferenties, zoals ordernummers of kostenplaatsen aan Opdrachtnemer is geen reden betaling uit te stellen.
- 9.11. Eventuele bezwaren tegen facturen, specificaties, omschrijvingen en prijzen moeten binnen 8 (zegge: acht) dagen na factuur- of verzenddatum schriftelijk ter kennis van Opdrachtnemer worden gebracht, bij gebreke waarvan facturen, specificaties, omschrijvingen en prijzen als vaststaand gegeven tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen worden aangemerkt. De eventuele door Opdrachtgever tijdig aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakte bezwaren, schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
- 9.12. Na overschrijding van de betaaltermijn wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 9.13. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De hoogte van de buitengerechtelijke kosten wordt bepaald door het Besluit Vergoeding Buitengerechtelijke Incassokosten (Wet Incassokosten).
- 9.14. Bij niet nakoming van de betalingsverplichtingen conform dit artikel is Opdrachtnemer gerechtigd onmiddellijk zijn werkzaamheden voor de betreffende opdracht(en) op te schorten dan wel te beëindigen.
- 9.15. Opdrachtnemer sluit voor Opdrachtgever, zijnde een consument, hierbij het recht op opschorting en/of verrekening uit.

10. Annuleringsregelingen

- 10.1. Mocht de Opdrachtgever tot annulering, waaronder begrepen voortijdige beëindiging van een opdracht willen overgaan, dan dient dit altijd schriftelijk aan de Opdrachtnemer gemeld te worden. In het schrijven dient aangegeven te worden wat de reden(en) is (zijn) voor voortijdige annulering. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- 10.2. Bij annulering van een opdracht zijn de onderstaande regels van toepassing voor de verschillende werkvelden van Opdrachtnemer:
1. Maatwerktrainingen in algemene zin (inclusief maatwerktrainingen online):
Bij annulering door de Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer in rekening gebracht:
 - a. Alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn.
 - b. Alle kosten voor de uitvoering van de opdracht:
 - 100% van het honorarium bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de training;
 - 75% van het honorarium bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de training;
 - 50% van het honorarium bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de training;
 - 0% van het honorarium bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de training;
 - indien de geannuleerde training direct herboekt wordt en binnen 3 maanden na de oorspronkelijke startdatum plaatsvindt, kan een korting op de annuleringskosten worden overeengekomen.
 - c. Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie die in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.
 2. Open trainingen (inclusief open trainingen online):
 - a. Bij annulering door de Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening gebracht aangaande de deelname:
 - 100% van het Tarief voor de Cursus bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de Cursus;
 - 75% van het Tarief voor de Cursus bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de Cursus;
 - 50% van het Tarief voor de Cursus bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de Cursus;
 - 0% van het Tarief voor de Cursus bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de Cursus;

- indien de geannuleerde training direct herboekt wordt, kan een korting op de annuleringskosten worden overeengekomen.
 - b. Bij verhindering van een deelnemer is de Opdrachtgever gerechtigd - zonder bijkomende kosten - een vervanger, die eveneens voldoet aan de deelnemerseisen die gesteld worden aan de Cursus, aan de Cursus te laten deelnemen.
 - c. Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie die in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.
3. Congressen, seminars en dergelijke:
- a. Bij annulering door de Opdrachtgever - ongeacht het tijdstip van annuleren - worden door Opdrachtnemer de gemaakte kosten, inclusief de kosten die zijn verbonden aan verplichtingen die Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever met derden is aangegaan, volledig in rekening gebracht.
 - b. Bij verhindering van een deelnemer is de Opdrachtgever gerechtigd - zonder bijkomende kosten - een vervanger te laten deelnemen.
4. Coaching/groepsinterventie/onderzoek/organisatieontwikkeltrajecten:
- Bij annulering door de Opdrachtgever van de gehele opdracht of een deel daarvan worden door Opdrachtnemer in rekening gebracht:
- a. Alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn.
 - b. Alle kosten voor de uitvoering van de opdracht:
 - 100% van het honorarium bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 75% van het honorarium bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 50% van honorarium bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 0% van honorarium bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de activiteit.
 - c. Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie die in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.
5. Voor advies en begeleiding anders dan hierboven genoemd geldt dat bij annulering door de Opdrachtgever de kosten voor de reeds verrichte werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij recht op compensatie van aan te tonen bezettingsverlies.
- 10.3. Opdrachtnemer kan bepalen af te zien van de annuleringskosten of een deel daarvan.

11. Aansprakelijkheid

- 11.1. Opdrachtnemer aanvaardt uitsluitend verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit het onderhavige artikel blijkt.
- 11.2. Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opdrachtnemer mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk, behoudens als er sprake is van grove schuld of opzet door Opdrachtnemer.
- 11.3. De resultaten van toepassing en gebruik van de door Opdrachtnemer verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten de invloed van Opdrachtnemer vallen. Hoewel de Overeenkomst door Opdrachtnemer naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer daarom geen garanties afgeven met betrekking tot de resultaten van de door zijn verrichte studies en verstrekte adviezen.
- 11.4. Opdrachtnemer is jegens Opdrachtgever uitsluitend aansprakelijk voor vergoeding van door Opdrachtgever geleden schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer.
- 11.5. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot de vergoeding die Opdrachtnemer voor zijn Diensten in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Voor Overeenkomsten die een langere looptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder beperkt is tot

maximaal de vergoeding over de laatste zes (6) maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. In geen geval bedraagt de totale vergoeding van schade op grond van dit artikel meer dan het bedrag dat volgens de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer voor het betreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het eventueel door Opdrachtnemer uit hoofde van de betreffende aansprakelijkheidsverzekering te betalen eigen risico.

11.6. Voor zover sport- en daarmee te vergelijken activiteiten deel uitmaken van de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst, dienen deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan dergelijke activiteiten. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens Opdrachtgever als jegens de deelnemer, nadrukkelijk uit.

11.7. Opdrachtnemer is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- redelijke kosten die Opdrachtgever gemaakt heeft om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
- redelijke kosten die Opdrachtgever gemaakt heeft ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.

Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, schade o.a. voortvloeiend uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk.

11.8. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade welke slechts voorkomen had kunnen worden door een handelen of nalaten dat strijdig of onverenigbaar zou zijn geweest met de gedragsregels zoals verwoord in artikel 3 van deze Voorwaarden, tenzij deze schade is veroorzaakt door opzet of grove onzorgvuldigheid van Opdrachtnemer.

11.9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken die derden ten opzichte van Opdrachtnemer pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door Opdrachtnemer van de opdracht.

11.10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren ten opzichte van Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één (1) jaar.

12. Overmacht

12.1. In geval van blijvende overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de Overeenkomst met Opdrachtgever buitengerechtelijk door middel van een schriftelijke verklaring zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden. Opdrachtnemer is ter zake jegens Opdrachtgever niet aansprakelijk voor enige door Opdrachtgever geleden schade, van welke aard en omvang dan ook.

12.2. In geval van tijdelijke overmacht is Opdrachtnemer gerechtigd de nakoming van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst op te schorten en de mogelijke termijnen waarbinnen de Overeenkomst dient te worden uitgevoerd te verlengen met de tijd gedurende welke de tijdelijke verhindering geldt. Indien genoemde verhindering langer dan drie maanden duurt, kan Opdrachtgever (gedeeltelijke) ontbinding van de Overeenkomst verlangen, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op schadevergoeding.

12.3. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het al

nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

12.4. Onder het in dit artikel genoemde begrip overmacht wordt verstaan, naast hetgeen in de wet en jurisprudentie daaronder wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen en alle overige hem niet toerekenbare oorzaken, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, brand, verlies of diefstal van benodigd materiaal, ziekte van werknemers, een epidemie en/of pandemie (waaronder COVID-19) en de door overheidsinstanties opgelegde maatregelen ter bestrijding van de epidemie en/of pandemie, storingen in het computernetwerk en andere stagnatie in de normale gang van zaken binnen zijn onderneming.

13. Het in dienst nemen van wederzijds personeel

13.1. Geen van betrokken partijen zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst evenals één jaar na het einde daarvan slechts na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere Partij, medewerkers van de andere Partij die betrokken zijn of zijn geweest bij de uitvoering van de Overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

13.2. Aan de in het vorige lid bedoelde toestemming kunnen voorwaarden zijn verbonden.

14. Opdrachtevaluatie

14.1. Opdrachtnemer laat de uitvoering van opdrachten evalueren door externe instanties, waaronder NRTO, en CEDEO. Daarnaast worden eigen evaluaties uitgevoerd. Opdrachtgevers wordt gevraagd hier zoveel mogelijk aan mee te werken.

15. Verwerking persoonsgegevens

15.1. Wanneer Opdrachtnemer tijdens het uitvoeren van de Overeenkomst Persoonsgegevens verwerkt, zal Opdrachtnemer de Persoonsgegevens op een behoorlijke en zorgvuldige wijze verwerken en zich daarbij houden aan de wettelijke voorschriften die volgen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

15.2. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen vier (4) werkdagen over ieder verzoek en/of iedere klacht van de Toezichthoudende Autoriteit ten aanzien van de Persoonsgegevens die worden verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst/het Abonnement.

15.3. Opdrachtnemer verleent medewerking aan een verzoek van Opdrachtgever ter uitoefening van de rechten van Betrokkene(n) zoals, maar niet beperkt tot, het recht op inzage, verbetering, verwijdering, bezwaar maken tegen de Verwerking van Persoonsgegevens en een verzoek tot overdraagbaarheid van de eigen Persoonsgegevens.

15.4. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever binnen vier (4) werkdagen over ieder rechterlijk bevel, dagvaarding, wettelijke verplichting of anderszins verplichting tot het delen van Persoonsgegevens met derden.

15.5. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over het ontdekken van een mogelijk Datalek binnen 24 (zegge: vierentwintig) uur na het ontdekken ervan. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever vervolgens op de hoogte houden van de nieuwe ontwikkelingen rondom het Datalek.

15.6. Opdrachtnemer zal de volgende informatie verstrekken in geval van een Datalek:

- een gedetailleerde omschrijving van het Datalek;
- type/soort Persoonsgegevens betrokken bij het Datalek;
- van hoeveel Betrokkenen de Persoonsgegevens betrokken zijn bij het Datalek;
- de getroffen maatregelen om negatieve gevolgen voor de Betrokkenen te beperken en het Datalek te verhelpen;
- de oorzaak van het Datalek;
- de duur van het Datalek en het ontstaansmoment.

- 15.7. De eventuele kosten die gemaakt worden om het Datalek op te lossen, komen voor rekening van degene die de kosten maakt, tenzij het Datalek is ontstaan door het niet-nakomen van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, dan komen de kosten voor rekening van Opdrachtnemer. Daarnaast behoudt Opdrachtgever de mogelijkheid om andere rechtsmiddelen in te schakelen.
- 15.8. Communicatie over het Datalek zal altijd geschieden in overleg.
- 15.9. Wanneer de Overeenkomst tussen partijen eindigt, zal Opdrachtnemer de Persoonsgegevens die zij heeft verwerkt bij het uitvoeren van de Overeenkomst voor de duur bewaren zoals vermeld in de privacyverklaring van Opdrachtnemer zoals vermeld op de website van Opdrachtnemer.

16. Klachtenregelingen

- 16.1. Het in dit artikel bepaalde is onverminderd artikel 17.
- 16.2. Opdrachtnemer hecht er waarde aan om Opdrachtgevers tevreden te houden. Indien door de Opdrachtgever bij de opdrachtneming tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de Opdrachtgever verzocht de klacht, van argumenten voorzien, binnen 14 (zegge: veertien) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 (zegge: dertig) dagen na levering van de betreffende dienst, schriftelijk bij de directie van Opdrachtnemer in te dienen.
- 16.3. De directie van Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht contact wordt gezocht met de Opdrachtgever, om aldus te zorgen voor een adequate afhandeling.
- 16.4. Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtnemer de Diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- 16.5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of het leveren van zaken niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

17. Geschillenregeling

- 17.1. Opdrachtnemer is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en houdt zich aan de professionele gedragsregels van deze organisatie. De naleving van deze gedragsregels wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht. Indien inbreuken worden geconstateerd, kunnen disciplinaire maatregelen worden getroffen.
- 17.2. Wanneer de Opdrachtgever van mening is dat Opdrachtnemer de professionele gedragsregels van de NRTO niet naleeft tijdens de uitvoering van opdrachten op het vlak van training, dan kan de Opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de NRTO, Commissie van Beroep op de naleving van de gedragscode, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De Opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan de Commissie van Beroep ter attentie van het secretariaat van de NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK Houten, info@NRTO.nl.
- 17.3. Geschillen tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de uitvoering van adviesopdrachten en overige opdrachten die niet onder de bevoegdheid van NRTO vallen, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter binnen de rechtbank Midden-Nederland, zittingslocatie Utrecht.

18. Toepasselijk recht

- 18.1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 18.2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst van opdracht worden beslecht door daartoe bevoegde rechter binnen de Rechtbank Midden-Nederland te Utrecht.
- 18.3. De Voorwaarden zijn te raadplegen en te downloaden via de Website.
- 18.4. De Nederlandse tekst van de Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.