

**ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR DIENSTVERLENING EN VERKOOP**  
**dd: 1 juni 2010**

Van: **Human Factor Consultancy/R.J. van Oord Holding B.V.**

Dorpsstraat 6B  
6741 AK Lunteren  
KvK nr.: 57 65 63 20  
hierna te noemen: gebruiker

**Artikel 1**                      **Definities**

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**Gebruiker:** de gebruiker van de algemene voorwaarden.

**Opdrachtgever/koper:** de wederpartij van gebruiker, handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf of handelend als natuurlijk persoon, niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**Overeenkomst:** de overeenkomst tot dienstverlening en/of koop.

**Artikel 2**                      **Algemeen**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever/koper waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever/koper wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever/koper zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

**Artikel 3**                      **Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen zijn geheel vrijblijvend tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven en zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 15 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 15 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend-, verpakkings- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Gebruiker kan niet aan zijn aanbiedingen en offertes worden gehouden indien de opdrachtgever/koper naar termen van redelijkheid en billijkheid en in het maatschappelijk verkeer gangbare opvattingen, had behoren te begrijpen dat de aanbieding of offerte dan wel een onderdeel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
7. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten en/of voor nabestellingen.
8. Levertijden in offertes van de gebruiker zijn indicatief en geven de koper bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

**Artikel 4**                      **Uitvoering van de overeenkomst**

1. 1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst conform de richtlijnen en gedragsregels van de NOBCO en naar beste inzicht, vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren; Een en ander op grond van de

op dat moment bekende stand der wetenschap. Een traject leidt slechts tot een inspanningsverplichting van de coach om zijn of haar verplichtingen zodanig na te komen als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen gemeten van de coach kan worden verlangd.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever/koper draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever/koper redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan gebruiker zijn verstrekt, heeft gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever/koper verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever/koper de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever/koper of een door opdrachtgever/koper aangewezen locatie, draagt opdrachtgever/koper kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Opdrachtgever/koper vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.
8. Coaching en/of behandelingen en/of diensten door gebruiker verstrekt aan opdrachtgever/koper dienen altijd als een aanvulling op een reguliere (of nog te volgen reguliere) behandeling door de reguliere geneeskunst of door middel van andere behandelingen gezien te worden en niet ter vervanging. Gebruiker zal nimmer een behandeling door de reguliere geneeskunst of andere behandelingen afraden of ontraden. Gebruiker aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen waaronder kosten en schade als gevolg van het stoppen met een behandeling door de opdrachtgever bij een reguliere behandelaar of bij andere behandelingen.

#### **Artikel 5 Levering**

1. Levering van roerende zaken geschiedt af fabriek/winkel/magazijn van gebruiker. Diensten vinden in overleg plaats.
2. Opdrachtgever/koper is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat gebruiker deze bij hem aflevert of doet afleveren, dan wel op het moment waarop deze hem volgens de overeenkomst ter beschikking worden gesteld.
3. Indien de opdrachtgever/koper afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, is gebruiker gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van opdrachtgever/koper.
4. Indien de zaken worden bezorgd is gebruiker gerechtigd eventuele bezorgkosten in rekening te brengen. Deze zullen alsdan afzonderlijk worden gefactureerd.
5. Indien gebruiker gegevens behoeft van de opdrachtgever/koper in het kader van uitvoering van de overeenkomst, vangt de levertijd aan nadat opdrachtgever/koper deze aan gebruiker ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien gebruiker een termijn voor levering bij roerende zaken heeft opgegeven, is deze indicatief. Een opgegeven levertijd is dan ook nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de opdrachtgever/koper gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen.
7. Gebruiker is gerechtigd de zaken in gedeelten te leveren, tenzij hiervan bij overeenkomst is afgeweken of aan de deellevering geen zelfstandige waarde toekomt. Gebruiker is gerechtigd het aldus geleverde afzonderlijk te factureren.
8. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever/koper de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van

voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan gebruiker kunnen worden toegerekend, behalve wanneer er sprake is van een kennelijke verschrijving en/of misslag.

#### **Artikel 7                      Contractsduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever/koper wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever/koper gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

#### **Artikel 8                      Honorarium**

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
3. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan één maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
5. Indien gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief.
6. Voorts is gebruiker gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbidding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen en/of vergelijkbare marktтарieven zijn gestegen.
7. Bovendien mag gebruiker het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Gebruiker zal de opdrachtgever/koper in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

#### **Artikel 9                      Vergoedingen, prijs en kosten**

1. Indien gebruiker met de koper een vaste verkoopprijs is overeengekomen, is de gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs.
2. Gebruiker mag in ieder geval andere prijsstijgingen doorberekenen, indien zich tussen het moment van aanbidding en uitvoering van de overeenkomst significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld wisselkoersen, lonen, grondstoffen, halffabrikaten verpakkingsmateriaal.
3. De door gebruiker gehanteerde prijzen zijn exclusief BTW en eventuele andere heffingen, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
4. Alle bijkomende kosten zoals bijvoorbeeld kopieer-, verzend-, parkeer- reis- en/of materiaalkosten, testen en het inschakelen van derden (in overleg) worden ook doorberekend.

#### **Artikel 10                     Betaling**

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Voor particulieren geldt betalen binnen 8 dagen. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties/facturen schorten de betalingsverplichting niet op. Indien vooraf overeengekomen kan ook betaling vooraf verplicht zijn. Partijen kunnen ook overeenkomen dat betaling geschiedt netto contant bij levering.
2. Indien vooraf overeengekomen kan ook betaling vooraf vereist zijn.
3. Trainingen/cursussen dienen uiterlijk 1 week voor de eerste lesdag te zijn betaald. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om trainingen/cursussen tot 2 weken voor aanvang te verzetten naar een latere datum. Kosten van trainingen/cursussen worden niet terugbetaald. Indien men is verhinderd, dan mag men een vervanger sturen,

indien het de eerste lesdag betreft.

4. Indien opdrachtgever/koper in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen (of 8 dagen bij particulieren) dan is de opdrachtgever/koper van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever/koper is alsdan een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever/koper in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever/koper zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever/koper onmiddellijk opeisbaar.
6. Gebruiker heeft het recht de door opdrachtgever/koper gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opgevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever/koper een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

#### **Artikel 11 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door gebruiker geleverde zaken, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van gebruiker totdat de opdrachtgever/koper alle navolgende verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. De opdrachtgever/koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever/koper verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. De opdrachtgever/koper verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
5. Door gebruiker geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden doorverkocht en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
6. Voor het geval dat gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever/koper reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan gebruiker of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.

#### **Artikel 12 Garantie op goederen en terugbetalingen**

1. Gebruiker garandeert dat de te leveren goederen voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan kunnen worden gesteld en vrij zijn van welke gebreken ook.
2. De onder 1. genoemde garantie geldt eveneens indien de te leveren goederen zijn bestemd voor het gebruik in het buitenland en opdrachtgever/koper van dit gebruik te tijde van het aangaan van de overeenkomst uitdrukkelijk schriftelijk melding heeft gemaakt aan gebruiker.
3. De onder 1. genoemde garantie geldt gedurende een periode van 3 maanden na levering, tenzij schriftelijk langer is overgekomen.
4. Indien de te leveren goederen niet voldoen aan deze garanties, zal gebruiker de zaak binnen redelijke termijn na ontvangst daarvan dan wel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door koper, naar keuze van gebruiker, vervangen of zorgdragen voor herstel. In geval van vervanging verbindt koper zich reeds nu de vervangen goederen/zaken aan gebruiker te retourneren en de eigendom aan gebruiker te verschaffen. Bij vervanging blijft de oorspronkelijk overeengekomen garantietermijn van toepassing vanaf datum oorspronkelijke levering.
5. De genoemde garantie geldt niet wanneer het gebrek is ontstaan als gevolg van onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik of wanneer, zonder schriftelijke toestemming van gebruiker, koper of derden wijzigingen hebben aangebracht dan wel trachten aan te brengen aan het goed of deze hebben aangewend voor doeleinden waarvoor dit goed niet bestemd is.
6. Indien de door gebruiker verstrekte garantie een goed betreft die door een derde werd geproduceerd is de garantie beperkt tot die, die door de producent van het goed er voor wordt verstrekt.
7. Gebruiker verschaft de koper een schriftelijk garantiebewijs. Bij gebreke hiervan geldt het aankoopbewijs als bewijs met betrekking tot de garantie.

8. Indien de geleverde zaak niet overeenstemt met hetgeen was overeengekomen en deze niet-conformiteit een gebrek is in de zin van de regeling van de productaansprakelijkheid, dan is gebruiker niet aansprakelijk voor de daaruit voortvloeiende gevolgschade.
9. Indien tot terugbetaling van cursussommen besloten zal worden, verplicht Human Factor zich tot terugbetaling van de cursussom binnen 10 dagen.

#### **Artikel 13 Incassokosten**

1. Is opdrachtgever/koper in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever/koper. Indien opdrachtgever/koper in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 100,00.
2. Indien gebruiker hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever/koper.
4. Opdrachtgever/koper is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### **Artikel 14 Onderzoek, reclames**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever/koper binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.
2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever/koper aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 19.
4. Koper is gehouden het geleverde op het moment van (af)levering, doch in ieder geval binnen zo kort mogelijke termijn te (doen) onderzoeken. Daarbij behoort koper te onderzoeken of kwaliteit en kwantiteit van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoet aan de eisen die daaraan in het normale (handels-) verkeer gelden.
5. Eventuele zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen drie dagen na levering schriftelijk aan gebruiker te worden gemeld. Niet zichtbare gebreken of tekorten behoren binnen drie weken na ontdekking doch uiterlijk binnen 12 maanden na levering te worden gemeld.
6. Indien ingevolge het vorig lid tijdig wordt gereclameerd, blijft koper verplicht tot afname en betaling van de gekochte zaken. Wenst opdrachtgever/koper gebrekkige zaken te retourneren, dan geschiedt zulks met voorafgaande schriftelijke toestemming van de gebruiker op de wijze zoals door gebruiker aangegeven.

#### **Artikel 15 Opzegging**

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen. Indien de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft gebruiker recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever/koper alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever/koper.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever/koper zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever/koper toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever/koper in rekening gebracht.
5. Alle contracten hebben voor de klant een bedenktijd van 7 dagen.

#### **Artikel 16 Opschorting en ontbinding**

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - i. Opdrachtgever/koper de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - ii. na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te

- vrezen dat de opdrachtgever/koper de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever/koper slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
- iii. opdrachtgever/koper bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is. Zodra zekerheid is gesteld, vervalt de bevoegdheid tot opschorting, tenzij deze voldoening daardoor onredelijk is vertraagd.
- Voorts is gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
  - Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever/koper onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
  - Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 17 Teruggave ter beschikking gestelde zaken**

- Indien gebruiker aan opdrachtgever/koper bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever /koper gehouden het geleverde binnen 7 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken, schoon en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever/koper deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.
- Indien opdrachtgever/koper, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft gebruiker het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever/koper te verhalen.

#### **Artikel 18. Geheimhouding**

- Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- Aan de opdracht zal door opdrachtnemer niet zonder toestemming van de opdrachtgever extern gerefereerd worden.

#### **Artikel 19 Aansprakelijkheid**

- Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
  - Indien door gebruiker geleverde goederen/zaken gebrekkig zijn, is de aansprakelijkheid van gebruiker jegens opdrachtgever/ koper beperkt tot hetgeen in deze voorwaarden onder "Garantie" is geregeld.
- Indien gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, althans tot maximaal € 250,- (Zegge: twee honderd en vijftig euro). De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
- De aansprakelijkheid voor de gedragingen van ingeschakelde personen is uitgesloten.
- De aansprakelijkheid voor te late nakoming, tenzij deze volledig te wijten is aan de gebruiker, is uitgesloten.
- In afwijking van hetgeen onder 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan een maand, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste maand verschuldigde honorariumgedeelte.
- Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan gebruiker toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever/koper aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

8. Wanneer de producent van een gebrekkige zaak aansprakelijk is voor gevolgschade, dan wordt de aansprakelijkheid van de gebruiker beperkt tot herstel of vervanging van de zaak, dan wel terugbetaling van de koopprijs.
9. Coaching en training en/of behandelingen en/of diensten door gebruiker verstrekt aan opdrachtgever/koper dienen altijd als een aanvulling op een reguliere (of nog te volgen reguliere) behandeling door de reguliere geneeskunst of door middel van andersoortige behandelingen gezien te worden en niet ter vervanging. Gebruiker zal nimmer een behandeling door de reguliere geneeskunst of andere behandelingen afraden of ontraden. Gebruiker aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen waaronder kosten en schade als gevolg van het stoppen met een behandeling door de opdrachtgever bij een reguliere behandelaar of bij andere behandelingen.
10. De coachee/cursist draagt de verantwoordelijkheid, rekenschap en autoriteit over diens eigen gedrag en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de coach/trainer en de coachee/cursist gezamenlijk doorbrengen als daarna. De coach/trainer geeft geen adviezen omtrent te nemen besluiten of veranderingen in iemands leven. De coach/trainer ondersteunt uitsluitend het eigen proces en de eigen keuzes van de coachee/cursist, waarbij het wel voorkomt dat een scala aan mogelijkheden wordt besproken om het proces van inzichtvergroting en gewaarwording van de coachee/cursist te ondersteunen. De coachee/cursist blijft echter te allen tijde volledig verantwoordelijk voor diens eigen gedrag en de consequenties daarvan. De coach/trainer is niet verantwoordelijk, laat staan op enigerlei wijze aansprakelijk, voor te nemen of reeds genomen besluiten of veranderingen in het leven van de coachee/cursist.
11. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of zijn ondergeschikten.

#### **Artikel 20 Vrijwaringen**

1. De opdrachtgever/koper vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever/koper verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever/koper aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### **Artikel 21 Risico-overgang**

1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever/koper over op het moment waarop deze aan opdrachtgever/koper juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever/koper of van een door opdrachtgever/koper aan te wijzen derden worden gebracht.

#### **Artikel 22 Overmacht**

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren/factureren. Opdrachtgever/koper is gehouden deze declaratie/factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 23 Geheimhouding**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich

ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### **Artikel 24 Intellectuele eigendom en auteursrechten**

1. Onverminderd het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde behoudt gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die gebruiker toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, oefeningen, assessments overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Gebruiker behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
4. Het is de koper niet toegestaan veranderingen in de zaken aan te brengen, tenzij uit de aard van het geleverde anders volgt of schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 25 Monsters en modellen**

1. Is aan de opdrachtgever een monster of model getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het te leveren product daarmee zal overeenstemmen.
2. Bij een opdracht ter zake van een onroerende zaak wordt vermelding van de oppervlakte of andere afmetingen en aanduidingen eveneens vermoed slechts als aanduiding bedoeld te zijn, zonder dat het te leveren product daaraan behoeft te beantwoorden.

#### **Artikel 26 Niet-overname personeel**

1. De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 12 maanden na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met gebruiker, medewerkers van gebruiker of van ondernemingen waarop gebruiker ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

#### **Artikel 27 Geschillen**

1. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen geschillen m.b.t. coaching behandelen overeenkomstig de klachtenregeling van de NOBCO;
2. Indien het onmogelijk gebleken is een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van gebruiker. De rechter is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft gebruiker het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

#### **Artikel 28 Toepasselijk recht**

1. Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Het Weens koopverdrag is uitdrukkelijk uitgesloten.