

# ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTEN BEDRIJVEN

## Artikel 1: Definities

- Elzemarij training & coaching, gevestigd te Veenendaal, KvK-nummer 73847038, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **dienstverlener**.
- De wederpartij van dienstverlener, namelijk iedere rechts- of natuurlijke persoon die met Elzemarij training & coaching een overeenkomst afsluit of wil afsluiten, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als **opdrachtgever**. Dat geldt ook voor diens rechtsgeldige vertegenwoordiger(s) of gemachtigde(n).
- **Partijen** zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
- De natuurlijke persoon die (eventueel namens de opdrachtgever) deelneemt aan trainingen en trajecten wordt aangeduid als **deelnemer**.
- **Trainingen en trajecten** zijn bijeenkomsten, workshops, meerdere dagen, groepscoaching en/ of seminars met als doel individueel en/ of in groepsverband een langere periode/ dag(deel) inzichten, kennis en vaardigheden over te brengen en/ of te vergroten.
- **Coaching** zijn alle gesprekken, trajecten, middelen, teksten, ondersteuning, online programma's en bijeenkomsten met als doel op meer individuele basis te werken aan het vergroten van inzichten, kennis en vaardigheden en/ of het geven van adviezen en ontwikkelen van documentatie
- Een coupon, bon en/ of kaart met daarop een bedrag en/ of een code voor het verkrijgen van korting wordt aangeduid als een **kortingsbon**.

## Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.
- Een inschrijving en/ of betaling en/ of ondertekening van een overeenkomst of offerte impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
- Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
- De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

## Artikel 3: Aanbiedingen en offertes

- Alle door dienstverlener gedane aanbiedingen en offertes, waarbij niet uitdrukkelijk het tegendeel is vermeld, zijn geheel vrijblijvend en binnen 5 werkdagen na ontvangst van bericht van aanvaarding herroepbaar door dienstverlener.
- Indien geen geldigheidstermijn is aangegeven, zijn offertes gedurende 30 dagen geldig.
- Wordt het aanbod niet binnen die gestelde termijn aanvaard, dan vervalt het aanbod.
- Levertijden in offertes zijn indicatief en geven opdrachtgever bij overschrijding daarvan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor nabestellingen. Partijen moeten dit uitdrukkelijk én schriftelijk overeenkomen.
- Alle gegevens over diensten en goederen die door dienstverlener zijn verstrekt in de vorm van drukwerken, brochures, websites, mailings en dergelijke zijn, zonder mededeling, aan wijzigingen onderhevig en gelden niet voor de offerte.

- Gedane aanbiedingen zijn gebaseerd op de bij de (offerte-)aanvraag door een opdrachtgever of derde verstrekte gegevens. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij alle relevante en essentiële informatie heeft verstrekt. Mocht na de totstandkoming van een overeenkomst nieuwe relevante en/of essentiële informatie aan opdrachtgever ter kennis komen dan zal hij deze onverwijld aan dienstverlener verstrekken.
- Dienstverlener heeft het recht een opdracht zonder opgave van redenen te weigeren.

#### **Artikel 4a: Inschrijving, bevestiging en overeenkomst van trainingen, trajecten en/ of coaching**

- De opdrachtgever kan zichzelf en/ of een deelnemer inschrijven voor een training, traject en/ of coaching door het invullen en afrekenen van de gekozen dienst op de website van dienstverlener, door het invullen en inleveren van een inschrijfformulier bij (een van de medewerkers van) dienstverlener, door het inzenden van een inschrijfformulier per post of e-mail of door het ondertekenen van een offerte. Door aanmelding aanvaard opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
- De offerte geeft de inhoud van de overeenkomst weer, inclusief alle eventuele onkosten.
- Dienstverlener bevestigt altijd schriftelijk de aanmelding (middels een bevestiging na ontvangst van de ondertekende offerte, bevestiging en factuur van de online bestelling en/ of versturen van de door beide partijen ondertekende overeenkomst) waarna pas een overeenkomst tot stand is gekomen.
- De dienstverlener zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de opdrachtgever de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de opdrachtgever op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - ✓ het bezoekadres van de vestiging van de dienstverlener waar de opdrachtgever met klachten terecht kan;
  - ✓ De algemene voorwaarden met daarin:
    - de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de opdrachtgever van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
    - de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
    - het webadres waar de opdrachtgever het privacy statement kan vinden
  - ✓ De prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud, voor zover van toepassing de kosten van aflevering, en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst.
- Afspraken met of toezeggingen van medewerkers, vertegenwoordigers en/of hulppersonen van dienstverlener die afwijken van standaardbepalingen verbinden dienstverlener slechts indien en voor zover deze schriftelijk door dienstverlener zijn bekrachtigd.

#### **Artikel 4b. Inschrijving en bevestiging in company training**

- Een opdrachtgever kan een deelnemer inschrijven voor een In company training door een schriftelijk verzoek daartoe aan dienstverlener. Dienstverlener zal alsdan een offerte aan opdrachtgever uitbrengen. Na aanvaarding van de offerte door opdrachtgever zullen dienstverlener en opdrachtgever in onderling overleg bepalen waar en wanneer de training zal plaatshebben.
- Opdrachtgever verzorgt de nodige locatie, verzorging (drank/ maaltijden/ etc.) en apparatuur. In overleg met dienstverlener kan opdrachtgever gebruik maken van faciliteiten van dienstverlening, echter alleen na schriftelijke bevestiging door dienstverlener.
- Dienstverlener zal een inschrijving van deelnemer(s) steeds per e-mail (al dan niet middels pdf-bestand) bevestigen; in uitzonderingsgevallen zal dit schriftelijk per post geschieden.

### **Artikel 5: Prijzen**

- De op aanbiedingen, offertes en facturen genoemde prijzen zijn inclusief de verschuldigde btw, tenzij anders overeengekomen.
- De prijzen van goederen zijn gebaseerd op de op dat moment bekend zijnde kostprijzen. Verhogingen hiervan, die door de dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhogingen.
- Ten aanzien van de dienstverlening kunnen partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst een vaste prijs overeenkomen.
- Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, kan het tarief met betrekking tot de dienstverlening worden vastgesteld op grond van de werkelijk bestede uren. Het tarief wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van dienstverlener, geldend voor de periode waarin hij de werkzaamheden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- Indien geen tarief op grond van de werkelijk bestede uren is afgesproken, wordt voor de dienstverlening een richtprijs afgesproken, waarbij dienstverlener gerechtigd is om hier tot 10% vanaf te afwijken. Indien de richtprijs meer dan 10% hoger uit gaat vallen, dient dienstverlener opdrachtgever tijdig te laten weten waarom een hogere prijs gerechtvaardigd is. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht om het deel van de opdracht te laten vervallen, dat boven de richtprijs vermeerderd met 10% uitkomt.

### **Artikel 6: Prijsindexering**

- Dienstverlener is gerechtigd om zijn tarieven jaarlijks per 1 januari en 1 juli te verhogen conform de opdrachtgeverenprijsindex (CPI).

### **Artikel 7: Informatieverstrekking door opdrachtgever**

- Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
- Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
- Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
- Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
- Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra honoraria voor rekening van opdrachtgever.

### **Artikel 8: Annulering/ wijziging**

- Het staat opdrachtgever vrij om de opdracht aan dienstverlener op elk gewenst moment te beëindigen, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand.

- Wanneer opdrachtgever de opdracht intrekt, is opdrachtgever verplicht het verschuldigde honorarium, de gemaakte onkosten van dienstverlener en, indien de opzegging koter dan 1 maand voor een te leveren dienst wordt gedaan, het afgesproken tarief voor de betreffende dienst te betalen.
- Indien opdrachtgever, en/ of een deelnemer/ werknemer die een door opdrachtgever betaald coachtraject volgt, een individuele coachafspraken binnen een traject waarbij facturering per gesprek en/ of per maand plaatsvindt, afzegt wordt dit gesprek bij afmelding tot 24 uur voor aanvang 100% in rekening gebracht. Indien langer dan 24 uur van tevoren wordt afgemeld worden geen kosten in rekening gebracht.
- Indien een deelnemer door persoonlijk omstandigheden niet in de gelegenheid is, om aan een training/ traject deel te nemen waarop opdrachtgever heeft ingeschreven, is opdrachtgever gerechtigd een andere deelnemer naar zijn keuze aan de training/ traject te laten deelnemen, mits de vervangende deelnemer uiterlijk twee weken voor de training wordt aangemeld bij dienstverlener. Voor deze vervanging is de deelnemer geen extra kosten verschuldigd.
- Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende inschrijvingen, overtekening of ziekte van een trainer/coach alsmede andere gevallen van overmacht aan de zijde van dienstverlener daartoe aanleiding geven, is dienstverlener gerechtigd de training/ traject/ coaching op te schorten en/of te annuleren zonder dat opdrachtgever aanspraak kan maken op vergoeding van de door opdrachtgever gemaakte kosten. Dienstverlener is in geval van overmacht gerechtigd om de inschrijfgelden te restitueren.
- Dienstverlener is gerechtigd om de in de bevestiging vermelde data voor trainingen/ trajecten/ coaching om haar moverende redenen te wijzigen en zal wanneer hier sprake van is de deelnemer en/of opdrachtgever zo snel mogelijk, maar ten minste twee weken voor aanvang van de training/ traject/ coaching van de wijziging op de hoogte stellen.
- Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.
- Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Dienstverlener stelt opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
- Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, licht dienstverlener opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk in.
- Indien partijen een vast honorarium zijn overeengekomen, geeft dienstverlener daarbij aan in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

#### **Artikel 9: Uitvoering van de overeenkomst**

- Dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
- Dienstverlener heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- Dienstverlener is gerechtigd een trainer/ coach, belast met de uitvoering van een training/ traject/ coaching, te vervangen door een andere trainer/ coach. Wanneer dit het geval is zullen deelnemers daarvan voor aanvang van de training op de hoogte worden gesteld.
- De uitvoering geschiedt in onderling overleg en na schriftelijk akkoord en betaling van het eventueel afgesproken voorschot.
- Het is de verantwoordelijkheid van opdrachtgever dat dienstverlener tijdig kan beginnen aan de opdracht.

- Dienstverlener heeft steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.
- Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
- Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Dienstverlener de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

#### **Artikel 10: Contractduur opdracht**

- De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit (bijvoorbeeld bij trajecten met vastgestelde data) of partijen uitdrukkelijk én schriftelijk anders zijn overeengekomen.
- Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet opdrachtgever dienstverlener schriftelijk in gebreke stellen.

#### **Artikel 11: Betaling**

- Facturen en declaraties moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
- Betaalt opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn, dan is hij van rechtswege, zonder dat daarvoor enige aanmaning nodig is, in verzuim. Vanaf dat moment is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- Bij betaling per bank geldt als datum van betaling de dag van creditering van de bankrekening van dienstverlener.
- Dienstverlener is niet verplicht opdrachtgever opmerkzaam te maken op het verstrijken van een betalingstermijn of hem rekeninguittreksels en dergelijke te zenden.
- Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
- In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- Weigert opdrachtgever zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door dienstverlener, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan dienstverlener te betalen.

#### **Artikel 12: Overmacht**

- In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtgever niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd. Tot die omstandigheden worden mede gerekend wanprestaties van toeleveranciers of andere

derden, stroomstoringen, computervirussen, stakingen, slechte weersomstandigheden en werkonderbrekingen.

- Indien zich een situatie als hiervoor bedoeld voordoet als gevolg waarvan dienstverlener niet aan zijn verplichtingen jegens opdrachtgever kan voldoen, dan worden die verplichtingen opgeschort zolang dienstverlener niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Indien de in de vorige zin bedoelde situatie 60 kalenderdagen heeft geduurd, hebben partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden. In dat geval heeft dienstverlener recht op vergoeding van de door haar redelijkerwijs gemaakte kosten
- Dienstverlener is in het geval als bedoeld in het tweede lid van dit artikel niet gehouden tot vergoeding van enige schade, ook niet als dienstverlener als gevolg van de overmachtstoestand enig voordeel geniet.

### **Artikel 13: Overdracht van rechten**

- Rechten van een partij uit deze overeenkomst kunnen niet worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van de andere partij. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.
- De rechten van het verstrekte trainingsmateriaal zijn voorbehouden aan dienstverlener. Zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van dienstverlener is deelnemer niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainingsmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.
- Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc.
- De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.

### **Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud, opschortingsrecht en retentierecht**

- De bij opdrachtgever aanwezige zaken en geleverde zaken en onderdelen blijven eigendom van dienstverlener totdat opdrachtgever de gehele afgesproken prijs heeft betaald. Tot die tijd kan dienstverlener zich beroepen op zijn eigendomsvoorbehoud en de zaken terugnemen.
- Indien de overeengekomen vooruit te betalen bedragen niet of niet op tijd worden voldaan, heeft dienstverlener het recht om de werkzaamheden op te schorten totdat het overeengekomen deel alsnog is voldaan. Er is dan sprake van schuldeisersverzuim. Een verlate levering kan in dat geval niet aan dienstverlener worden tegengeworpen.
- Dienstverlener is niet bevoegd de onder zijn eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- Indien zaken nog niet zijn geleverd, maar de overeengekomen voortuitbetaling of prijs niet conform afspraak is voldaan, heeft dienstverlener het recht van retentie. De zaak wordt dan niet geleverd totdat opdrachtgever volledig en conform afspraak heeft betaald.
- In geval van liquidatie, insolventie of surseance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen van opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 15: Verrekening**

- Opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan dienstverlener te verrekenen met een vordering op dienstverlener.

### **Artikel 16: Opschorting**

- Opdrachtgever doet afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

### **Artikel 17: Verzekering**

- Opdrachtgever verplicht zich geleverde zaken die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de onderliggende overeenkomst, alsook zaken van dienstverlener die bij opdrachtgever aanwezig zijn en zaken die onder eigendomsvoorbehoud zijn geleverd, adequaat te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal.
- Opdrachtgever geeft op eerste verzoek de polis van deze verzekeringen ter inzage.

### **Artikel 18: Hoofdelijke aansprakelijkheid opdrachtgever**

- Ingeval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan dienstverlener verschuldigd zijn.
- Wordt een opdracht middellijk of onmiddellijk verstrekt door een natuurlijke persoon namens een rechtspersoon, dan kan deze natuurlijke persoon tevens in privé opdrachtgever zijn. Daarvoor is vereist dat deze natuurlijke persoon beschouwd kan worden als de (mede)beleidsbepaler van de rechtspersoon. Bij wanbetaling door de rechtspersoon is de natuurlijke persoon dus persoonlijk aansprakelijk voor de betaling van de declaratie, onverschillig of deze, al dan niet op verzoek van opdrachtgever, ten name van een rechtspersoon dan wel ten name van opdrachtgever als natuurlijk persoon of hen beiden is gesteld.

### **Artikel 19: Aansprakelijkheid**

- Dienstverlener is, behoudens opzet of grove nalatigheid aan de zijde van dienstverlener, niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een training/ traject/ coaching van dienstverlener. Deelname aan trainingen/ trajecten/ coaching geschiedt volledig op eigen risico. Iedere deelnemer kiest vrijwillig om deel te nemen aan de training/ traject/ coaching en de activiteiten binnen de training/ trajecten/ coaching.
- Dienstverlener heeft uitsluitend een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Dienstverlener kan op geen enkele wijze uitspraken doen of garanties geven over mogelijke resultaten door deelname aan trainingen/ trajecten/ coaching. Eventuele voorbeelden over mogelijke resultaten tijdens trainingen/ trajecten/ coaching zijn slechts illustratief en binden dienstverlener op geen enkele wijze. Trainers/ coaches en medewerkers van dienstverlener hanteren een hoge ethische standaard en zullen zo goed als ze kunnen een realistisch beeld geven van de inhoud van de trainingen/ trajecten/ coaching. Deelnemer blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de resultaten. Dienstverlener zal er alles aan doen om de best mogelijke trainingen/ trajecten/ coaching te verzorgen.

- Indien en voor zover dienstverlener aansprakelijk mocht blijken voor enige schade, voortvloeiende uit of verband houdende met de uitvoering van een overeenkomst, is deze steeds beperkt tot directe personen- en zaakschade voor zover die dienstverlener kan worden toegerekend. Dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor enige gevolgschade.
- In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan opdrachtgever bedraagt de schade niet meer dan het honorarium.
- De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
- Elk recht op schadevergoeding door dienstverlener vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek.

### **Artikel 20: Vrijwaring**

- De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden, die verband houden met de door de dienstverlener geleverde goederen en/of diensten.

### **Artikel 21: Geheimhouding**

- Opdrachtgever verplicht zich tot geheimhouding van de door dienstverlener aan hem ter beschikking gestelde vertrouwelijke informatie. Onder vertrouwelijke informatie wordt in ieder geval verstaan datgene waarop dit artikel betrekking heeft, alsmede de bedrijfsgegevens.
- Opdrachtgever verplicht zich zijn personeel en/of derden die betrokken zijn bij de uitvoering van deze overeenkomst, een schriftelijke geheimhoudingsplicht op te leggen van de strekking van deze bepaling.
- Opdrachtgever houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van dienstverlener of andere opdrachtgevers en/ of deelnemers ontvangt en alle andere informatie betreffende dienstverlener of andere opdrachtgevers en/ of deelnemers waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie betreft waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere dienstverlener of andere opdrachtgevers en/ of deelnemers schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen hij de genoemde informatie ook geheimhoudt.
- De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
  - ✓ die op het moment dat opdrachtgever deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
  - ✓ waarvan opdrachtgever kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door dienstverlener;
  - ✓ die opdrachtgever van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan opdrachtgever te verstrekken;
  - ✓ die door opdrachtgever openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.
- De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van deze overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.



### **Artikel 22: Klachten**

- Opdrachtgever is verplicht klachten over de verrichte werkzaamheden direct, doch uiterlijk binnen 14 dagen, schriftelijk te melden aan dienstverlener. De klacht bevat een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat dienstverlener in staat is hierop adequaat te reageren.
- Dienstverlener bevestigt de ontvangst van de klacht.
- Dienstverlener zal naar eigen inzicht en met de nodige zorgvuldigheid trachten de klacht in goed overleg met opdrachtgever op te lossen.
- Dienstverlener kan, indien zij de klacht gegrond acht, besluiten tot schorsing van de trainer/coach en/of wijziging van de procedure en/of de wijziging of annulering van de inschrijving of tot restitutie van inschrijfgelden zonder dat zij daartoe rechtens op enige wijze kan worden gehouden
- Een klacht kan er in ieder geval niet toe leiden, dat dienstverlener gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

### **Artikel 23 Niet-overname personeel**

- Opdrachtgever neemt geen medewerkers van dienstverlener (of van ondernemingen waarop dienstverlener ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst tot een jaar na beëindiging daarvan. Op dit verbod geldt één uitzondering: partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.

### **Artikel 24: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- Op deze overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De Nederlandse rechter van de Rechtbank Midden-Nederland is bevoegd.
- Elk geschil aangaande de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van de overeenkomst, alsook elk ander geschil, verband houdende met of voortvloeiende uit deze overeenkomst, zal in eerste instantie worden beslecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Midden-Nederland.
- Wanneer in een gerechtelijke procedure één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, dan blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.