

## Algemene Voorwaarden zakelijke dienstverlening

### **1 Algemeen**

1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:

Opdrachtnemer: Wintraecken Agressietrainingen & advies, Doornappel 4 6367DP Voerendaal.

Opdrachtgever: De Contractuele wederpartij van Wintraecken Agressietrainingen & advies.

1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

1.4 Werkzaamheden, het betreft alle werkzaamheden waartoe schriftelijk opdracht is gegeven door de opdrachtgever of die uit andere hoofde door de opdrachtnemer worden verricht. Dit geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de schriftelijke opdracht bevestiging.

Onder schriftelijke wordt in deze zin verstaan; papier, fax en of email.

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

2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht aan Opdrachtgever.

2.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.

2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens, documenten enz. verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren. Opdrachtgever staat er voor in, dat hij naar beste weten, daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap uitvoeren.

### **3 Prijs**

3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.

3.2 In de prijs zijn niet begrepen reis- en verblijfkosten.

### **4 Uitvoering van de werkzaamheden**

Na overleg met de opdrachtgever wordt door de Opdrachtnemer vastgelegd welke medewerkers de werkzaamheden zullen uitvoeren. Een tussentijdse wijziging van inzet medewerkers zal kunnen plaatsvinden, eveneens na overleg met de Opdrachtgever en onder voorwaarde dat nog de continuïteit nog de deskundigheid hierdoor negatief wordt beïnvloed.

Als onderdeel van de kwaliteitsbewaking en ondersteuning behoudt Opdrachtnemer het recht voor medewerkers van Opdrachtnemer, zonder kosten voor Opdrachtgever, als trainee bij uitvoering van

de werkzaamheden te laten functioneren. Voor goede uitvoering van werkzaamheden die uit trainingen bestaan dient Opdrachtnemer te kunnen beschikken over een ruime afsluitbare ruimte, waarin tafels en stoelen verzetbaar zijn en waarin een hoefijzer vorm gecreëerd kan worden. Deze ruimte dient 1 uur voor aanvang training toegankelijk te zijn om de nodige voorbereidingen te kunnen treffen. Deze ruimte dient uitgerust te zijn met een flip over met voldoende papier en stiften, een werkende beamer en een wit scherm t.b.v. projectie beamer. Indien opdrachtgever deze middelen niet ter beschikking kan stellen dient Opdrachtgever dit uiterlijk 1 week voor aanvang werkzaamheden schriftelijk te melden aan Opdrachtnemer. Indien Opdrachtgever deze middelen niet ter beschikking kan stellen op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden, zonder dat hier over tijdig mededeling aan de Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden, staat de Opdrachtnemer niet in voor de kwaliteit van de uit te voeren werkzaamheden.

Indien de werkzaamheden zichtbaar zijn voor omstanders of derden die ter plaatse aanwezig zijn, dient de Opdrachtgever deze omstanders en derden (vooraf) te informeren over de aard en de inhoud van de training, zodat er geen paniek of onrust ontstaat.

## **5 Intellectuele eigendom**

5.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how".

5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.

5.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

## **6 Betalingsvoorwaarden**

6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 14 dagen na (deel)factuurdatum.

6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.

6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling van opdrachtnemer op opdrachtgever is onmiddellijk opeisbaar indien: a. een betalingstermijn is overschreden; b. de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is; c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd; d. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van

30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.

6.5 Rente bij zakelijke transacties: De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).

6.6 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd.

6.7 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de factuur van de aangeboden training overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.

6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

## **7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

7.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.

7.2 Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of andere wijzen van verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.

7.3 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen en eventueel nog uit te voeren trainingen aan Opdrachtgever. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## **8 Wijzigingen in de opdracht**

8.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.

8.2 Van meerwerk kan ook sprake zijn indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.

## **9. Ontbinding**

9.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

9.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

9.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

9.5 Omstandigheden, die een overmacht situatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.

9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## **10 Annuleringsregeling**

10.1 In geval van annulering door de opdrachtgever wordt het volgende tarief in rekening gebracht:

a. 2 weken voor de aanvangsdatum: volledige bedrag zoals in de opdrachtovereenkomst staat.

b. 1 maand tot 2 weken voor aanvangsdatum: helft van het bedrag als in de opdrachtovereenkomst staat.

c. tot 30 werkdagen voor aanvangsdatum: kosteloos

## **11 Reclames, klachten**

11.1 Reclame dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na aflevering ofwel- bij niet zichtbare gebreken binnen 7 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.

11.2 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan overeenkomst beantwoordt, verjaren 2 maanden na de uitvoering van de overeengekomen dienst.

## **12 Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Opdrachtnemer staat in voor goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van de Opdrachtnemer vallen, als dat een gevolg is van de activiteiten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan daarom geen garanties geven met betrekking tot te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden. Opdrachtnemer kan niet aansprakelijk worden gehouden voor enige schade die het gevolg is van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige informatie. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuur waarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

Bij opdrachten met een langere looptijd (meerdere dagdelen) wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste 3 maanden. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor:

1. Schade aan persoonlijke eigendommen van Opdrachtgever of diens medewerkers.
2. Enige immateriële schade of enige directe of indirecte schade door psychisch disfunctioneren of leed van Opdrachtgever of diens medewerkers.

3. Schade die het gevolg is van het niet voldoen aan informatieplicht door Opdrachtgever richting omstanders of derden zoals genoemd in eerder artikel deel uit makend van deze Algemene Voorwaarden.

Al het door Opdrachtnemer ontwikkelde en of samen gestelde materiaal dan wel werk, voortvloeiend uit de opdracht is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Echter, Opdrachtnemer kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. Opdrachtnemer aanvaard dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard dan ook, die het gevolg is van handelingen en of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken door Opdrachtgever of diens medewerkers.

Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor de schade van enige aansprakelijkstelling door medewerkers van Opdrachtgever, omstanders of andere derden in verband met de werkzaamheden. Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen 1 maand na uitvoering van de opdracht schriftelijk zijn ingediend.

### **13 Klachten- en beroepsregeling**

13.1 Klachten, eventuele klachten moeten schriftelijk kenbaar gemaakt worden. Belangrijk is in dit onderwerpsveld: spoedklacht. De klacht wordt gericht aan: Wintraecken Agressietrainingen & advies, Doornappel 4 6367DP Voerendaal.

Binnen 14 werkdagen na dagtekening schriftelijke klacht volgt een gesprek over de aard van de klacht en de wijze waarop beide partijen tevreden gesteld kunnen worden. De volledige afhandeling van de klacht geschied binnen 8 weken na de ontvangst van de schriftelijke klacht.

13.2 Een klacht zal door Opdrachtnemer te allen tijd vertrouwelijk worden behandeld.

13.3 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

### **14 Geschillen en toepasselijk recht**

Geschillen, die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en of de overeenkomst, worden in eerste instantie langs minnelijke weg tot oplossing gebracht via de in het voorgaande lid vermelde klachtprocedure. Mocht dit onverhoopt niet tot een oplossing leiden, dan kan het geschil bij uitsluiting van andere instanties worden voor gelegd aan de bevoegde Rechter van het arrondissement waarbinnen Opdrachtnemer gevestigd is. Op alle met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is het Nederlands Recht van toepassing.

Bovenstaande algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel.