

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle producten en diensten van Quality Mentor zoals deze ook vermeld staan op de website [www.qualitymentor.nl](http://www.qualitymentor.nl).

## 1 Algemeen

- 1) Opdrachtgever: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Opdrachtnemer een Overeenkomst sluit, dan wel onderhandelt over de totstandkoming daarvan, of aan wie Opdrachtnemer een aanbieding doet of jegens wie Opdrachtnemer enige (rechts)handeling verricht;
- 2) Consument Opdrachtgever: een Opdrachtgever, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- 3) Opdrachtnemer: Quality Mentor B.V., een besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, statutair gevestigd te Nieuw Vennep en alle gelieerde ondernemingen voor zover deze ondernemingen blijkens hun briefpapier deze Voorwaarden van toepassing hebben verklaard;
- 4) Overeenkomst: iedere overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot stand komt, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van die overeenkomst;
- 5) Diensten: alle werkzaamheden die het onderwerp zijn van een Overeenkomst en welke werkzaamheden kunnen bestaan uit het geven van (besloten) cursussen, al dan niet geroosterd, het ter beschikking stellen van online training of het verlenen van consultancy;
- 6) Annuleringskosten: de vergoeding verschuldigd door de Opdrachtgever aan de Opdrachtnemer voor het annuleren of Verplaatsen van een overeengekomen Dienst door Opdrachtgever uitgedrukt in een percentage van het Overeengekomen tarief voor het verlenen van de betreffende Dienst;
- 7) Verplaatsing: het schriftelijke verzoek van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer om op een ander tijdstip dan overeengekomen in de Overeenkomst de betreffende Dienst af te nemen.

## 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Voorwaarden maken deel uit van alle Overeenkomsten.
- 2.2 Opdrachtnemer kan ter zake van Overeenkomsten uitsluitend rechtsgeldig vertegenwoordigd worden door degenen die daar blijkens de inschrijving van het handelsregister bij de Kamer van Koophandel te Utrecht toe zijn gerechtigd.

## 3 Offertes

- 3.1 Een aanbieding, voorstel, of (prijs)opgave bindt Opdrachtnemer niet en geldt slechts als een uitnodiging tot het doen van een inschrijving of het geven van een opdracht voor een Dienst. Aan kennelijke verschrijvingen in een aanbieding of (prijs)opgave kan de Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 3.2 In afwijking van het bepaalde in artikelen 7:404, 7:407 en 7:409 BW zijn alle Diensten, ongeacht of de opdracht is verleend met het oog op een bepaalde persoon, uitsluitend aanvaard en verricht door Opdrachtnemer en zijn de bestuurders alsmede degenen die voor de vennootschap werkzaam zijn, niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk en eindigt de opdracht aan Opdrachtnemer niet door hun dood, ondercuratelestelling, surseance of faillissement.

## 4 Totstandkoming van de Overeenkomst, duur, wijziging van de Overeenkomst

- 4.1 Een Overeenkomst komt slechts tot stand indien en voor zover Opdrachtnemer een inschrijving of andere Dienst schriftelijk aanvaardt of door Opdrachtnemer uitvoering aan een inschrijving of andere Dienst wordt gegeven.

4.2 Een Overeenkomst wordt aangegaan voor een bepaalde tijd en eindigt van rechtswege op het overeengekomen moment.

4.3 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst of de Voorwaarden gelden slechts indien en voor zover zij schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen. De wijziging of aanvulling geldt slechts voor die betreffende Overeenkomst.

## 5 Medewerking door de Opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever is gehouden aan alle gegevens, bescheiden en faciliteiten, welke Opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.

5.2 Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer onverwijld te informeren omtrent feiten en omstandigheden die in verband met de uitvoering van de opdracht van belang kunnen zijn.

5.3 Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens, bescheiden en faciliteiten, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.

## 6 Uitvoering van de Diensten uit hoofde van een Overeenkomst

6.1 De Diensten die Opdrachtnemer voor Opdrachtgever verricht worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Opdrachtnemer zal zich inspannen een zo goed mogelijk resultaat te bereiken, maar kan er uitdrukkelijk niet voor instaan dat een bepaald resultaat wordt bereikt. Opdrachtnemer is derhalve niet aansprakelijk voor het niet bereiken van enig expliciet of impliciet gesteld doel of resultaat, behoudens indien en voor zover daarover door Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk garanties zijn gegeven.

6.2 Behoudens voor zover het een cursus betreft, is Opdrachtnemer niet gehouden tegemoet te komen aan de wens van Opdrachtgever om bepaalde door Opdrachtgever aangewezen medewerkers van Opdrachtnemer in te zetten bij het verlenen van de Diensten. Indien Opdrachtnemer de door Opdrachtgever aangewezen medewerkers bij de Diensten ten behoeven van een cursus inzet, overeenkomstig de wens van Opdrachtgever, garandeert zij niet dat deze medewerkers gedurende de gehele periode waarbinnen de Diensten worden uitgevoerd beschikbaar zijn voor de Diensten en daarvoor zullen worden ingezet.

## 7 Intellectueel eigendom

7.1 Opdrachtnemer verkrijgt geen recht tot intellectuele eigendom met betrekking tot de (resultaten van de) Diensten.

7.2 Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden de Diensten, alsmede de resultaten daarvan, waaronder mede begrepen cursus-, studiedag-, elearning materiaal, programma's, ontwerpen, werkwijzen, adviezen, rapporten en andere geestesproducten van Opdrachtnemer, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, tenzij deze Diensten uitdrukkelijk (en schriftelijk vastgelegd) voor verveelvoudiging, openbaarmaking en/of exploitatie zijn bedoeld. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Opdrachtnemer. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst, is het voorafgaande van overeenkomstige toepassing.

7.3 Opdrachtnemer verklaart dat naar zijn beste weten de Diensten geen inbreuk maken op in Nederland geldende intellectuele eigendomsrechten van derden. In geval van aanspraken van derden ter zake van een inbreuk op dergelijke rechten, kan Opdrachtnemer zo nodig de desbetreffende Diensten vervangen of wijzigen, dan wel de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Opdrachtgever heeft uitsluitend het recht de Overeenkomst te ontbinden voor zover instandhouding van de Overeenkomst in redelijkheid niet van hem kan worden verlangd.

## 8 Geheimhouding

8.1 Behoudens toestemming van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer de informatie die aan hem door Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld niet aanwenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval Opdrachtnemer in enige juridische procedure voor zichzelf optreedt waarbij deze stukken van belang kunnen zijn.

8.2 Partijen zijn over en weer gehouden tot geheimhouding van al hetgeen hen uit hoofde van hun relatie met betrekking tot de andere partij ter kennis komt, tenzij het zaken betreft die van openbare bekendheid zijn of ten aanzien waarvan door de andere partij expliciet te kennen is gegeven dat geen geheimhouding wordt verlangd. Partijen zullen elkaar niet op onredelijke gronden toestemming weigeren het bestaan van een relatie tussen partijen publiekelijk bekend te maken.

## 9 Prijs/ Honorarium

9.1 In geval van aantoonbare wijziging van een of meer van de kostprijsbepalende factoren zoals, inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, vrachten en dergelijke na totstandkoming van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen prijzen dienovereenkomstig te wijzigen, ongeacht of de wijziging voor Opdrachtnemer als dan niet voorzienbaar was ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst.

9.2 Indien de prijswijziging leidt tot een prijsverhoging van meer dan 5% heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst te ontbinden.

9.3 Opdrachtnemer kan jegens een Consument Opdrachtgever geen beroep doen op het bepaalde in artikel 9.1 binnen een periode van 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst.

9.4 Alle prijzen van Opdrachtnemer zijn uitgedrukt in euro en exclusief btw.

## 10 Betaling

10.1 Betaling door Opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening te geschieden binnen de daarvoor overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan 30 dagen na factuurdatum. De betaling voor een dienst dient voor aanvang van de Dienst verricht te zijn. Betaling dient te geschieden in euro door middel van overmaking ten gunste van een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening. Bezwaren tegen de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

10.2 Indien Opdrachtgever niet binnen de onder artikel 10.1 genoemde termijnen heeft betaald, is Opdrachtgever in verzuim. In dat geval zijn alle vorderingen, uit welke hoofde dan ook, van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar en is Opdrachtnemer gerechtigd, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van Opdrachtnemer, vanaf de vervaldag Opdrachtgever de rente op basis van 1% per maand, een gedeelte van een maand hieronder begrepen, in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.

10.3 Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitenrechtelijke (incasso)kosten, die Opdrachtnemer maakt als gevolg van de niet-nakoming door Opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen komen ten laste van Opdrachtgever. Behoudens voor zover het een Consument Opdrachtgever betreft, zullen de buitenrechtelijke kosten 15% over de hoofdsom bedragen, met een minimum van € 125, te vermeerderen met de daarover verschuldigde btw.

10.4 Indien op enig moment bij Opdrachtnemer gerede twijfel bestaat omtrent de kredietwaardigheid van Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer het recht, alvorens (verder) te presteren, van Opdrachtgever te eisen dat (gedeeltelijk) vooruitbetaling van de verschuldigde bedragen plaatsvindt of dat deze een deugdelijke zekerheid stelt, ter hoogte van de bedragen die Opdrachtgever, al dan niet opeisbaar, op grond van de Overeenkomst van Opdrachtnemer heeft of zal hebben te vorderen, zulks ter beoordeling van Opdrachtnemer.

## 11 Klachten/Garantie/Aansprakelijkheid

11.1 Klachten over tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten, dienen uiterlijk 10 dagen nadat de gebreken zijn geconstateerd schriftelijk bij Opdrachtnemer te worden gemeld.

11.2 Het is Opdrachtgever niet toegestaan zijn betalingsverplichtingen en/of enige andere verplichting voortvloeiende uit deze Voorwaarden of de overeenkomst, op te schorten wegens (beweerdelijke) tekortkomingen in de uitvoering van de Diensten, ook niet indien over deze (beweerdelijke) tekortkomingen door Opdrachtgever is geklaagd.

11.3 Indien Opdrachtgever tijdig, correct en terecht klaagt over gebreken aan de Diensten en voorts niet jegens Opdrachtnemer in verzuim is, zal met Opdrachtgever een termijn worden overeengekomen waarbinnen tekortkomingen in de Diensten door Opdrachtnemer kosteloos worden hersteld dan wel, indien zulks naar het oordeel van Opdrachtnemer noodzakelijk is, zullen de Diensten waaraan tekortkomingen kleven opnieuw worden uitgevoerd.

11.4 Opdrachtnemer is niet gehouden haar verplichtingen ingevolge artikel 11.3 van deze Voorwaarden uit te voeren, indien:

- a. haar aanwijzingen of adviezen ter zake van goederen of anderszins waarop de Diensten betrekking hebben niet exact door Opdrachtgever zijn opgevolgd;
- b. Opdrachtgever de betreffende Diensten niet, niet juist of anderszins onoordeelkundig heeft gebruikt of niet in overeenstemming zijn met de aan Opdrachtnemer bekend gemaakte bestemming.

11.5 Opdrachtnemer is in geval van niet-deugdelijk gebleken Diensten tot geen verdere (vergoedings)verplichtingen gehouden dan bepaald in dit artikel. Iedere aansprakelijkheid voor eventuele andere schade, voortvloeiend uit de uitvoering van de Overeenkomst door Opdrachtnemer, is uitgesloten.

11.6 Voor het geval op enig moment in rechte zou komen vast te staan dat Opdrachtnemer voor enige verdere schade voortvloeiend uit de uitvoering door Opdrachtnemer van de Overeenkomst wel aansprakelijk is, is de vergoedingsplicht van Opdrachtnemer in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat de verzekeringsmaatschappij van Opdrachtnemer uitkeert. Indien – om welke reden ook – geen sprake is van uitkering door een verzekeraar, is de vergoedingsplicht van Opdrachtnemer als volgt beperkt:

- a. in het geval van training(en)/cursus(sen), examens en lokaalhuur is Opdrachtnemer aansprakelijk tot maximaal het declaratiebedrag zoals overeengekomen en opgenomen in het inschrijvingsformulier of de Overeenkomst;
- b. in het geval van een adviesopdracht/consultancy is Opdrachtnemer aansprakelijk tot maximaal het bedrag van het honorarium dat Opdrachtnemer voor zijn Diensten in het kader van die opdracht is overeengekomen;

c. in het geval van Overeenkomst met een duur van langer dan een half jaar, geldt een beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 6 maanden van die opdracht.

11.7 Indien Opdrachtnemer derden betrokken heeft bij de uitvoering van de Overeenkomst, is Opdrachtnemer voor eventuele fouten van die derden niet aansprakelijk, behoudens voor zover Opdrachtgever bewijst dat Opdrachtnemer in redelijkheid niet tot een keuze voor die derde had kunnen komen.

11.8 Opdrachtnemer komt op de onderhavige aansprakelijkheidsbeperkingen geen beroep toe ter zake van schade die door zijn eigen opzet of roekeloosheid is veroorzaakt.

11.9 Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Overeenkomst een voor Opdrachtgever kenbare vergissing maakt, is deze gehouden Opdrachtnemer onmiddellijk daarvan in kennis te stellen. Indien hij nalaat deze vergissing bij Opdrachtnemer te melden, is Opdrachtnemer voor de door de vergissing veroorzaakte schade niet aansprakelijk, behoudens voorzover de schade ook zou zijn ontstaan wanneer Opdrachtgever de vergissing aanstonds zou hebben gemeld.

11.10 De in dit artikel neergelegde aansprakelijkheidsbeperkingen worden mede bedongen ten behoeve van de door Opdrachtnemer voor de uitvoering van de Overeenkomst ingeschakelde derden, die derhalve hierdoor een rechtstreeks beroep op deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben. Het is derhalve een derdenbeding als bedoeld in artikel 6:253 BW en wordt jegens iedere derde om niet gemaakt. Opdrachtgever kan het beding niet herroepen.

11.11 Voor zover door enige derde schade wordt geleden, welke schade uitstijgt boven de vergoedingsplicht van Opdrachtnemer op grond van dit artikel, zal Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvoor vrijwaren.

11.12 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor vorderingen van derden wegens schade die veroorzaakt is doordat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, tenzij Opdrachtgever aantoont dat de schade geen verband houdt met opzet of roekeloosheid zijnerzijds dan wel is veroorzaakt door opzet of roekeloosheid van Opdrachtnemer.

## 12 Ontbinding

12.1 Indien Opdrachtgever niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de Overeenkomst voortvloeit, is Opdrachtgever in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst:

- a. de uitvoering van de Overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, totdat nakoming voldoende zeker is gesteld;
- b. de Overeenkomst en direct daarmee samenhangende overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien Opdrachtgever nalaat alsnog binnen 30 dagen aan de verplichting als bedoeld onder a te voldoen en zulks zonder dat Opdrachtnemer tot enige schadevergoeding is gehouden.

12.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst te ontbinden in het geval:

- a. de Opdrachtgever failliet verklaard wordt, een verzoek daartoe ingediend is, of in surseance van betaling verkeert;
- b. op het geheel of een gedeelte van de eigendommen van Opdrachtgever beslag wordt gelegd;
- c. de Opdrachtgever krachtens rechterlijk vonnis handelingsonbekwaam is geworden of van zijn vrijheid is beroofd;

d. de Opdrachtgever ontbonden of geliquideerd wordt of, indien het een natuurlijk persoon betreft, overlijdt; of

e. Opdrachtgever overgaat tot staking van zijn onderneming of daartoe is overgegaan, overdracht van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaand bedrijf en Opdrachtgever nog niet aan al zijn verplichtingen jegens Opdrachtnemer heeft voldaan.

12.3 Het bepaalde in artikel 12.2 onder a geldt niet in het geval Opdrachtgever of diens curator of bewindvoerder zich tegenover Opdrachtnemer op zijn schriftelijk verzoek binnen redelijke termijn bereid verklaart de Overeenkomst(en) gestand te doen. In dat laatste geval is Opdrachtnemer gerechtigd zonder ingebrekestelling de uitvoering van de Overeenkomst(en) op te schorten totdat nakoming door Opdrachtgever voldoende zeker is gesteld.

12.4 Ingeval zich een gebeurtenis voordoet als bedoeld in 12.1 of 12.2 van de Voorwaarden zijn alle vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever, al dan niet uit hoofde van de betreffende Overeenkomst(en), onmiddellijk en in het geheel opeisbaar.

### **13 Annulering en Verplaatsing door Opdrachtgever van klassikale (Open Rooster of groepstrainingen)**

13.1 Annulering en Verplaatsing door Opdrachtgever van de in de Overeenkomst overeengekomen Dienst dient altijd schriftelijk (e-mail hieronder begrepen) aan Opdrachtnemer plaats te vinden.

13.2 Met inachtneming van het bepaalde in dit artikellid kunnen de volgende Annuleringskosten van toepassing zijn:

a. indien het een cursus op het rooster betreft of overige diensten:

– tot 10 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 0%;

– in de periode tussen 10 en 2 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 50%;

– korter dan 2 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 100%.

b. indien en voor zover de Dienst een Last Minute betreft, bedragen de Annuleringskosten 100%;

c. indien en voor zover de Diensten besloten cursussen betreffen:

– tot 15 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 0%;

– in de periode tussen 15 en 5 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 50%;

– korter dan 5 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 100%;

d. indien en voor de Dienst de afname van examens betreft:

– tot 2 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 0%;

– korter dan 2 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 100%.

e. indien de Dienst(en) de verhuur van een lokaal betreft:

– tot 6 weken voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 0%.

– in de periode tussen 6 weken en 5 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Dienst zijn de Annuleringskosten 50%;

– korter dan 5 werkdagen voor aanvang van het verlenen van de Diensten zijn de Annuleringskosten 100%.

f. indien de Dienst(en) de afname van meerdaagse cursussen betreft, bedragen de Annuleringskosten 100%.

## 14 Annulering door Opdrachtnemer

14.1 Opdrachtnemer streeft ernaar een overeengekomen Dienst altijd ten uitvoer te brengen. Indien door onvoorziene omstandigheden, hieronder begrepen maar niet beperkt tot, de omstandigheid dat onvoldoende deelnemers zich hebben ingeschreven voor een cursus, de Dienst moet worden geannuleerd of verplaatst, geldt met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de schade die kan ontstaan als gevolg van de annulering door Opdrachtnemer, dat die maximaal gelijk is aan 100% van de vergoeding verschuldigd door Opdrachtgever voor de betreffende Dienst.

## 15 Overmacht

15.1 Ingeval van overmacht heeft Opdrachtgever geen recht op enige (schade)vergoeding, ook niet als Opdrachtnemer als gevolg van de overmacht enig voordeel mocht hebben.

15.2 Indien de andere partij door overmacht niet aan haar verplichtingen heeft kunnen voldoen gedurende een periode van 1 maand, ofwel indien vast staat dat de overmacht situatie langer dan 2 maanden zal duren, hebben beide partijen het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder dat rechterlijke tussenkomst vereist zal zijn te ontbinden door een schriftelijke mededeling daarvan aan de andere partij. Dit recht tot beëindiging van de Overeenkomst vervalt indien, voordat er gebruik van is gemaakt, de verbintenis waarvan de nakoming door de overmacht situatie tijdelijk werd verhinderd, alsnog wordt nagekomen.

15.3 Ingeval van overmacht wordt de overeengekomen termijn als bedoeld in artikel 4.2 verlengd met de duur van de periode waarmee de Diensten worden vertraagd door overmacht aan de zijde van Opdrachtnemer en met de duur van de periode waarin Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van enige verplichting uit de overeenkomst en/of deze Voorwaarden.

15.4 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid, waardoor nakoming van zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de Overeenkomst te voorzien was. Tot die omstandigheden worden ook gerekend: stakingen en uitsluitingen, blokkade, oproer, stagnatie of andere problemen bij Opdrachtnemer of haar toeleveranciers, ziekte van medewerkers of krapte op het relevante deel van de arbeidsmarkt, en/of problemen bij het eigen of door derden verzorgde vervoer of maatregelen van enige overheidsinstantie, alsmede het ontbreken van enige van overheidswege te verkrijgen vergunning.

## 16 Afstand van Rechten

16.1 Het niet direct afdwingen van enige bepaling in de Overeenkomst of deze Voorwaarden door Opdrachtnemer zal de rechten en bevoegdheden van Opdrachtnemer uit hoofde van de Overeenkomst of deze Voorwaarden niet beïnvloeden of beperken. Afstand van recht van enige bepaling in de Overeenkomst of deze Voorwaarden zal uitsluitend van kracht zijn indien deze schriftelijk is gedaan.

## 17 Strijdige clausules

17.1 In het geval deze Voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in deze opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

## 18 Concurrentiebeding

18.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan tijdens de verlening van de Diensten of binnen 6 maanden na voltooiing van die Diensten, personen die vanuit de Opdrachtnemer betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de Diensten op enigerlei wijze in te huren, in dienst te nemen of met deze personen over indiensttreding te onderhandelen dan na schriftelijk verleende toestemming door Opdrachtnemer.

## 19. Ziekte van trainer / consultant

19.1 Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal Opdrachtnemer binnen 48 uur voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen.

19.2 Indien vervanging binnen de gestelde termijn niet mogelijk blijkt te zijn, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan binnen 24 uur op de hoogte stellen en is artikel 15 van toepassing.

19.3 Indien Opdrachtnemer binnen 48 uur voor gelijkwaardige vervanging zorg draagt is artikel 15 niet van toepassing en kan opdrachtgever geen recht doen gelden op vergoeding van schade, rente en kosten en/of korting op of vermindering van de overeengekomen vergoeding. Dit artikel gaat boven de eventuele terugbetalingsregeling van artikel 4.6 hierboven.

## 20. Elektronische post (e-mail) en elektronisch dataverkeer

20.1 Tenzij partijen anders overeenkomen, zal de communicatie (verzenden en ontvangen van berichten al dan niet voorzien van bijlagen) tussen opdrachtgever en Opdrachtnemer in het kader van (de uitvoering van) de opdracht (tevens) kunnen plaatsvinden door middel van elektronische post. Die communicatie geschiedt onder de navolgende voorwaarden en bepalingen:

a. Met uitzondering van de overeenkomst die tot stand komt door de elektronische inschrijving door opdrachtgever, nadat de inschrijving per email door Opdrachtnemer is bevestigd, is het verzenden en ontvangen van berichten door middel van elektronische post uitsluitend bedoeld voor het uitwisselen van informatie en niet voor het uitwisselen van tot de andere partij gerichte wilsverklaringen, met uitzondering tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen;

b. een door middel van elektronische post verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de geadresseerde, indien de afzender (door middel van elektronische post) een bevestiging van ontvangst van het bericht door de geadresseerde heeft ontvangen of haar anderszins van ontvangst van het bericht door de geadresseerde blijkt;

c. ingeval van twijfel omtrent de juistheid of volledigheid van een door middel van elektronische post ontvangen bericht, is de inhoud van het door Opdrachtnemer verzonden bericht bepalend.

20.2 Opdrachtnemer staat niet in voor de juiste, volledige en/of tijdige overbrenging van een door middel van elektronische post verzonden bericht.

20.3 Opdrachtnemer zal redelijkerwijs van haar te verlangen maatregelen nemen om te voorkomen dat derden kennis kunnen nemen van de inhoud van door middel van elektronische post verzonden berichten en eventuele daarbij behorende bijlagen, maar kan niet ervoor instaan dat derden daarvan geen kennis kunnen nemen, zodat Opdrachtnemer geen aansprakelijkheid aanvaardt voor schade als gevolg van kennisneming van de inhoud van die berichten en eventuele daarbij behorende bijlagen door derden.



20.4. Indien de uitvoering van de opdracht (tevens) geschiedt met behulp van elektronisch dataverkeer, zal Opdrachtnemer redelijkerwijs van haar te verlangen maatregelen nemen om te voorkomen dat bij het verzenden of ontvangen van gegevens, zowel in de verhouding tot opdrachtgever als in de verhouding tot derden, storing of vertraging dan wel verminking of wijziging van gegevens optreedt. Opdrachtnemer heeft echter geen invloed op de datacommunicatiemiddelen en/of computersystemen door middel waarvan het elektronisch dataverkeer plaatsvindt, zodat Opdrachtnemer bv geen aansprakelijkheid aanvaardt voor schade als gevolg van het gebruik van elektronisch dataverkeer als hulpmiddel bij de uitvoering van de opdracht.

## **21 Toepasselijk recht en forumkeuze**

21.1 Op Overeenkomsten, alsmede op deze Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.

21.2 Alle geschillen die verband houden met de Overeenkomst of deze Voorwaarden zullen, voor zover niet anders door de wet dwingend voorgeschreven, zijn onderworpen aan het oordeel van de bevoegde rechter van de woonplaats van Opdrachtnemer met dien verstande dat Opdrachtnemer het recht heeft vorderingen, al dan niet gelijktijdig, tegen Opdrachtgever aanhangig te maken bij andere rechterlijke colleges die bevoegd zijn van dergelijke vorderingen kennis te nemen.

21.3 Indien één of meer van de artikelen van deze Voorwaarden door een rechter buiten toepassing zullen worden verklaard blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht. Partijen verplichten zich om een niet verbindend artikel te vervangen door een artikel dat wel verbindend is en dat zo min mogelijk afwijkt van het niet verbindende artikel.