

Algemene Leveringsvoorwaarden OR Consultancy

1. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Een verwijzing door Opdrachtgever naar eigen algemene voorwaarden wordt door Opdrachtnemer niet aanvaard behoudens uitdrukkelijke en schriftelijke instemming daarmee.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd deze voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen van de voorwaarden gelden ook ten aanzien van de bestaande Overeenkomsten. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever tijdig vooraf informeren over wijzigingen van de voorwaarden en zal de gewijzigde voorwaarden bekendmaken op haar website. De gewijzigde voorwaarden treden twee weken na bekendmaking in werking, of zoveel later als in de bekendmaking is bepaald.

2. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Opdrachtnemer: OR Consultancy B.V. en/of OR Consultancy Ontwikkeling B.V.
2. Medewerkers: werknemers van Opdrachtnemer.
3. Externen: in opdracht van Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever ingezette externe deskundigen, freelancers of associés, specialisten, acteurs e.d.
4. Uitvoerenden: Medewerkers en/of Externen.
5. Opdrachtgever: degene met wie de Overeenkomst is gesloten.
6. Deelnemer: Opdrachtgever, dan wel degene(n) voor wie Opdrachtgever de overeenkomst heeft gesloten.
7. Dienst: de dienst die Opdrachtnemer krachtens daartoe strekkende overeenkomst verleent ten behoeve van Opdrachtgever.
8. Overeenkomst: een overeenkomst voor het leveren van een Dienst conform artikel 4.
9. Uitvoeringsdatum: datum waarop de Dienst, of indien van toepassing het Product, wordt geleverd, zoals de trainingsdatum, coachingsdatum, besprekingsdatum, datum waarop Producten ter beschikking worden gesteld.
10. Materiaal: materialen die Opdrachtnemer ter beschikking stelt ten behoeve van de Dienst, zoals vragenlijsten, portals, e-learning.
11. Product: resultaten van een Dienst, zoals rapportages.
12. Offerte: een door Opdrachtnemer gedaan aanbod voor het verlenen van een Dienst voor een bepaalde prijs.

3. Offertes

1. Elke Offerte van Opdrachtnemer in welke vorm dan ook gedaan, is vrijblijvend en pas bindend nadat ter zake van die Offerte een Overeenkomst tot stand is gekomen.
2. Offertes hebben een geldigheidsduur van 1 maand en dienen minimaal 4 weken voor de geplande uitvoering ondertekend te worden geretourneerd. Offertes die minder dan 4 weken voorafgaand aan de uitvoering worden uitgebracht, dienen binnen 1 week na ontvangst ondertekend te worden geretourneerd.
3. Offertes van Opdrachtnemer zijn gebaseerd op informatie van Opdrachtgever. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle benodigde informatie heeft verstrekt.

4. Totstandkoming Overeenkomst

1. De Overeenkomst voor het leveren van een Dienst komt tot stand door:
 - a. Rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde Offerte, of
 - b. Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de online inschrijving, telefonische of schriftelijke opdracht van Opdrachtgever voor een Dienst tegen een bepaalde prijs, of
 - c. Schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de mondeling met Opdrachtgever besproken te leveren Dienst voor een bepaalde prijs, of
 - d. Te goeder trouw feitelijke aanvang van de uitvoering door Opdrachtnemer van het verlenen van een Dienst (al dan niet voor een bepaalde prijs).

2. Mondelinge toezeggingen door en afspraken met Medewerkers of Externen van Opdrachtnemer binden de Opdrachtnemer slechts voor zover en pas nadat zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn bevestigd.

5. Geheimhouding

Voor zover Opdrachtnemer vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever in het kader van een Overeenkomst ter kennis is gekomen, zal Opdrachtnemer deze informatie enkel gebruiken in het kader van haar dienstverlening. Opdrachtnemer zal ten aanzien van deze vertrouwelijke informatie geheimhouding betrachten, tenzij openbaarmaking van deze informatie voor Opdrachtnemers dienstverlening noodzakelijk is, op Opdrachtnemer een wettelijke of beroepsplicht rust tot openbaarmaking, Opdrachtnemer zich voor de (tucht)rechter moet verdedigen, Opdrachtgever Opdrachtnemer van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven of de informatie via openbare bronnen verkregen of beschikbaar is. Opdrachtnemer neemt in het kader van de opdracht alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen ter bescherming van de vertrouwelijkheid van de vertrouwelijke informatie.

Opdrachtgever zal zonder toestemming van Opdrachtnemer geen mededeling aan niet bij de opdracht betrokken derden doen over aanpak, werkwijze, prijsstelling e.d. – in de breedste zin opgevat – van Opdrachtnemer.

6. Gegevensbescherming

Begrippen als ‘verwerken’, ‘Persoonsgegevens’, ‘Verwerkingsverantwoordelijke’, ‘Verwerker’ hebben de betekenis die daaraan is gegeven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: ‘AVG’).

1. Bescherming Persoonsgegevens door Opdrachtnemer als Verwerkingsverantwoordelijke

Opdrachtnemer treedt voor de verwerking van Persoonsgegevens ter uitvoering van zijn Diensten aan Opdrachtgever op grond van een Overeenkomst in beginsel op als de Verwerkingsverantwoordelijke, tenzij artikel 6.2. lid a van toepassing is. Partijen blijven ieder ten aanzien van hun eigen verwerking van Persoonsgegevens in de hoedanigheid van Verwerkingsverantwoordelijke zelfstandig verantwoordelijk voor het naleven van alle toepasselijke wet- en regelgeving ter bescherming van Persoonsgegevens.

2. Bescherming Persoonsgegevens door Opdrachtnemer als Verwerker

Voor zover Opdrachtnemer in het kader van een Overeenkomst ten behoeve van Opdrachtgever Persoonsgegevens verwerkt zoals omschreven hieronder in a. en Opdrachtgever dus de doeleinden van en middelen voor de gegevensverwerking vaststelt, treedt Opdrachtgever op als Verwerkingsverantwoordelijke voor de verwerking van Persoonsgegevens en Opdrachtnemer als Verwerker en zijn de overige bepalingen van dit lid 2 van toepassing. Partijen sluiten hiertoe een separate verwerkersovereenkomst.

- a. In het kader van de uitvoering van een Overeenkomst, kan Opdrachtnemer Persoonsgegevens verwerken van testdeelnemers welke Opdrachtnemer verkrijgt van Opdrachtgever of rechtstreeks van de testdeelnemer (‘Testdeelnemersgegevens’). De Opdrachtnemer verwerkt deze testdeelnemersgegevens om een testdeelnemer te kunnen uitnodigen voor het doen van een test. De Opdrachtnemer verwerkt vervolgens de tijdens de tests ingevulde gegevens (‘Testgegevens’) om de verzochte resultaten te generen (‘Resultaten’), bijvoorbeeld in de vorm van een rapportage. Opdrachtgever treedt *uitsluitend* in dit geval op als Verwerkingsverantwoordelijke en Opdrachtnemer als Verwerker met betrekking tot de verwerking van Persoonsgegevens die deel uitmaken van Testdeelnemersgegevens, Testgegevens en Resultaten.
- b. Opdrachtnemer zal deze Persoonsgegevens uitsluitend verwerken op een wijze die – en voor zover dit – noodzakelijk is voor de levering van de diensten die voortvloeien uit een Overeenkomst en overeenkomstig de instructies van Opdrachtgever, behalve wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan een op Verwerker rustende wettelijke verplichting.
- c. Onverminderd de bestaande contractuele regelingen tussen de Partijen zal Opdrachtnemer alle Persoonsgegevens strikt vertrouwelijk behandelen en de Uitvoerenden en/of goedgekeurde sub-Verwerkers die betrokken zijn bij de verwerking van de Persoonsgegevens informeren over de vertrouwelijke aard van de Persoonsgegevens. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat dergelijke personen en partijen een adequate geheimhoudingsovereenkomst tekenen. Partijen zullen alle informatie die Verwerker aan Verwerkingsverantwoordelijke moet verstrekken als strikt vertrouwelijk behandelen conform artikel 6.2 lid d.
- d. Onverminderd de beveiligingsnormen die Partijen elders mogelijkerwijs overeen zijn gekomen, zal Opdrachtnemer passende technische en organisatorische maatregelen nemen ter beveiliging van de verwerking van Persoonsgegevens. Deze maatregelen omvatten in ieder geval:

- I. maatregelen om te waarborgen dat enkel bevoegd personeel toegang heeft tot de Persoonsgegevens;
 - II. maatregelen om de Persoonsgegevens te beschermen tegen onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, onopzettelijk verlies of wijziging, onbevoegde of onrechtmatige opslag, verwerking, toegang of openbaarmaking;
 - III. maatregelen om zwakke plekken te identificeren ten aanzien van de verwerking van Persoonsgegevens in de systemen die worden ingezet voor het verlenen van diensten aan Verwerker;
 - IV. mogelijk aanvullende maatregelen die Partijen zijn overeengekomen.
- e. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat een passend beveiligingsbeleid geïmplementeerd is voor de verwerking van Persoonsgegevens. Hij zal op schriftelijk verzoek van Opdrachtgever een exemplaar van dit beleid verstrekken, aantonen welke maatregelen genomen zijn op basis van onderhavig artikel en Verwerkingsverantwoordelijke, indien deze verhouding tussen Partijen van toepassing is en indien daartoe een wezenlijke aanleiding bestaat (bijvoorbeeld naar aanleiding van een beveiligingsincident) toestaan om dergelijke maatregelen te auditen en testen en het beveiligingsbeleid aanpassen overeenkomstig nadere, schriftelijke instructies van Verwerkingsverantwoordelijke.
 - f. Partijen erkennen dat beveiligingseisen voortdurend veranderen en dat een effectieve beveiliging frequente evaluaties en regelmatige verbetering van verouderde beveiligingsmaatregelen vereist. Opdrachtnemer zal daarom de maatregelen zoals geïmplementeerd op grond van dit artikel voortdurend evalueren en verscherpen, aanvullen of verbeteren om te blijven voldoen aan de eisen van dit artikel.
 - g. In de rol van Verwerker stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld op de hoogte van incidenten met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens en zal zij Verwerkingsverantwoordelijke te allen tijde medewerking verlenen en zal zij de instructies van Verwerkingsverantwoordelijke ten aanzien van een dergelijk incident opvolgen, met als doel om Verwerkingsverantwoordelijke in staat te stellen een deugdelijk onderzoek te verrichten naar het incident, een correcte respons te formuleren en passende vervolgstappen te nemen ten aanzien van het incident. In de rol van Verwerkingsverantwoordelijke stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld op de hoogte van het incident in het geval dit voor hem gevolgen kan hebben.
 - h. Onder 'incident' wordt het volgende verstaan:
 - I. een klacht of (informatie)verzoek van een natuurlijk persoon met betrekking tot de verwerking van de Persoonsgegevens door Verwerker;
 - II. een onderzoek naar of beslaglegging door overheidsfunctionarissen van de Persoonsgegevens, of een vermoeden dat zulks gaat plaatsvinden;
 - III. iedere ongeautoriseerde of onopzettelijke toegang, verwerking, verwijdering, verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking van de Persoonsgegevens;
 - IV. een doorbreking van de beveiliging en/of vertrouwelijkheid, zoals hiervoor uiteengezet, die leidt tot onopzettelijke of onrechtmatige vernietiging, verlies, wijziging, onbevoegde openbaarmaking van – of toegang tot – de Persoonsgegevens, of enige aanwijzing dat een dergelijke inbreuk zal plaatsvinden of heeft plaatsgevonden.
 - i. Meldingen worden gericht aan Verwerkingsverantwoordelijke.
 - j. In de rol van Verwerker zal Opdrachtnemer de activiteiten die (deels) bestaan uit het verwerken van de Persoonsgegevens of vereisen dat Persoonsgegevens verwerkt worden niet uitbesteden aan een derde partij zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de derde partij gebonden is aan de verplichtingen die op Opdrachtnemer rusten en ziet toe op naleving daarvan.
 - k. De toestemming van Verwerkingsverantwoordelijke voor uitbesteding aan een derde partij laat onverlet dat voor de inzet van derden in een land buiten de Europese Economische Ruimte zonder passend beschermingsniveau toestemming vereist van Opdrachtgever.
 - l. In opdracht van Opdrachtgever kunnen de Testdeelnemersgegevens verrijkt worden met door de Opdrachtgever verstrekte informatie of extra door Opdrachtnemer verzamelde informatie. De verwerking van deze informatie en de koppeling aan Testdeelnemersgegevens, Testgegevens en Resultaten doet Opdrachtnemer in de rol van Verwerker, Opdrachtgever is hierin Verwerkingsverantwoordelijke. Opdrachtnemer zal de resultaten die voortvloeien uit het bovenstaande enkel in geaggregeerde én geanonimiseerde vorm delen met derden inclusief de Opdrachtgever, of, in geval Persoonsgegevens worden verstrekt aan derden of aan de Opdrachtgever, met toestemming van Testdeelnemer, die door de Opdrachtgever wordt verkregen. Op deze verwerkingen is het bepaalde in dit artikel van overeenkomstige toepassing.

- m. Opdrachtgever staat Opdrachtnemer toe om de Testgegevens en Resultaten te gebruiken voor de validatie en normering van tests alsmede voor benchmarkingsdoeleinden en statistische analyses. Opdrachtnemer verzamelt, met de expliciete toestemming van de testdeelnemer, informatie in de vorm van antwoorden op optionele demografische vragen die in het kader van testen worden gesteld ("Achtergrondinformatie"). Opdrachtnemer is Verwerkingsverantwoordelijke met betrekking tot de verwerking van deze Achtergrondinformatie. De eventuele keuze van Testdeelnemer om geen antwoord te geven op de optionele vragen zal noch invloed hebben op de mogelijkheid voor de testdeelnemer om de test af te leggen noch op de resultaten van de test. Opdrachtnemer zal de resultaten die voortvloeien uit het bovenstaande enkel in geaggregeerde én geanonimiseerde vorm delen met derden inclusief Opdrachtgever.

7. Intellectuele eigendomsrechten

1. Opdrachtnemer is rechthebbende op alle bij haar dienstverlening betrokken Producten (waaronder rapportages), Materialen (waaronder handboeken en webportals) en werkwijzen, evenals de op deze Producten, Materialen en werkwijzen rustende intellectuele eigendomsrechten. Ook kan Opdrachtnemer gebruik maken van Materialen, waarvan de rechten berusten bij derden. Opdrachtgever zal afspraken tussen derden en Opdrachtnemer ten aanzien van deze Materialen respecteren en in acht nemen.
2. Onder de intellectuele eigendomsrechten worden onder meer, maar niet uitsluitend, verstaan auteursrechten (inclusief auteursrechten op algoritmes en/of software), databankrechten, modelrechten, merkenrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, domeinnaamrechten, rechten op knowhow en/of enige andere vorm van bescherming die het recht verleent aan uitvindingen, modellen, ontwerpen, bedrijfsgeheimen, vertrouwelijke informatie of technische informatie in enige vorm.
3. Een Overeenkomst houdt geen overdracht van rechten in, tenzij in een Overeenkomst uitdrukkelijk anders is bepaald, en Opdrachtnemer behoudt dan ook alle bevoegdheden die voortvloeien uit de intellectuele eigendomsrechten.
4. Voor zover van toepassing, verleent Opdrachtnemer aan Opdrachtgever toestemming om de aan Opdrachtnemer toebehorende Producten en Materialen binnen de eigen organisatie te gebruiken in overeenstemming met de aan dit gebruik in de Overeenkomst gestelde voorwaarden en uitsluitend voor zover noodzakelijk voor het met de Dienst beoogde doel.
5. Voor zover de toestemming, zoals bepaald in artikel 7.4, voorziet in een bundel van meerdere gebruiksrechten van Producten en/of Materialen, geldt dat de overeengekomen aantallen gebruiksrechten binnen de overeengekomen duur van de Overeenkomst worden afgenomen. Na afloop van de overeenkomstduur verloopt de geldigheid van de bundel, en vervallen niet verbruikte gebruiksrechten.
6. Opdrachtgever garandeert Opdrachtnemer dat gebruik van door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens geen strijd oplevert met wettelijke voorschriften of inbreuk maakt op beschermde rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle directe en indirecte gevolgen van aanspraken van derden jegens Opdrachtnemer als gevolg van niet-nakoming van deze garantie.

8. Aantrekken van Opdrachtnemers personeel

Opdrachtgever mag tijdens het uitvoeren van de opdracht en binnen 1 jaar na beëindiging van de Overeenkomst geen werknemers van Opdrachtnemer in eigen dienst nemen of met deze medewerker over indiensttreding onderhandelen c.q. gebruik maken van door deze in andere hoedanigheid te verrichten diensten dan in overleg met de wederpartij.

9. Tarieven en kosten

1. De op de dienst betrekking hebbende tarieven en eventuele bijkomende kosten staan vermeld in de Overeenkomst.
2. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de Offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere dienstgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, zal Opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gebracht. Deze kosten zullen afzonderlijk worden berekend. Tarieven kunnen jaarlijks worden gewijzigd. Opdrachtgever zal vooraf van deze wijziging op de hoogte worden gebracht.
3. Voor werkzaamheden die, op verzoek van de Opdrachtgever, plaatsvinden op vrijdagavond en zaterdag brengt Opdrachtnemer een toeslag van 50% in rekening. Voor werkzaamheden op zondag is deze toeslag 100%.

10. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling dient te geschieden op door Opdrachtnemer te bepalen wijze binnen 30 dagen na factuurdatum.
2. In een Overeenkomst kunnen - afhankelijk van de te verrichten Dienst - specifieke betalingsvoorwaarden worden opgenomen, die op die dienst zijn toegesneden.
3. Na het verstrijken van de in artikel 10 lid 1 bepaalde termijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en uit dien hoofde verdragings schade overeenkomstig art. 6:119a BW verschuldigd.
4. Ingeval van verzuim is Opdrachtnemer voorts gerechtigd zonder nadere aankondiging en/of ingebrekestelling alle nog te verrichten diensten op te schorten en maatregelen ter incasso te nemen. Opdrachtgever is aansprakelijk voor de (buitengerechtelijke) kosten ter verkrijging van voldoening van de factuur van Opdrachtnemer.
5. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer is het Opdrachtgever niet toegestaan enige betalingsverplichting jegens Opdrachtnemer, uit welke hoofde dan ook, te verrekenen met een vordering van Opdrachtgever op Opdrachtnemer. Evenmin is Opdrachtgever gerechtigd haar betalingsverplichting op te schorten.

11. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Om de uitvoering van de Overeenkomst goed te laten verlopen, verstrekt de Opdrachtgever tijdig alle informatie die Opdrachtnemer nodig heeft.
2. Als Opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft de Opdrachtgever op zijn locatie kosteloos de voor de uitvoering benodigde middelen.
3. De uitvoering door Opdrachtnemer heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting'. Opdrachtnemer spant zich naar beste weten in om de gewenste resultaten te bereiken, maar het resultaat kan niet worden gegarandeerd.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd derden bij de uitvoering van de Dienst te betrekken of in te schakelen, tenzij Opdrachtgever hiertegen vooraf uitdrukkelijk een bezwaar heeft gemaakt.
5. Opdrachtnemer spant zich in om de Dienst uit te voeren met inachtneming van de gedragsregels zoals in dit artikel bepaald. De gedragsregels kunnen worden opgevraagd bij Opdrachtnemer. Indien de Overeenkomst wordt uitgevoerd door een bij het NIP geregistreerd psycholoog, is (tevens) de Beroepscode NIP van toepassing.
6. Open trainingen en opleidingen:
 - a. De gedragscode Beroep en Bedrijf NRTD is van toepassing.
 - b. Opdrachtnemer verzorgt de locatie en het vergaderarrangement, al dan niet met diner en/of overnachting. De kosten hiervan zijn voor Opdrachtgever.
7. Incompany en maatwerktrainingen en opleidingen:
 - a. De gedragscode Beroep en Bedrijf NRTD is van toepassing.
 - b. Opdrachtgever verzorgt de locatie en het vergaderarrangement, al dan niet met diner en/of overnachting, ook voor de medewerkers en/of externen van Opdrachtnemer die de Overeenkomst uitvoeren. Alle hieraan verbonden kosten worden gedragen door Opdrachtgever.
8. Advisering, begeleiding, coaching:
 - a. Op groeps-/organisatieniveau: de algemene gedragsregels ROA zijn van toepassing met dien verstande dat Opdrachtnemer niet is aangesloten bij ROA.
 - b. De duur van de opdracht kan worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Opdrachtnemer verkrijgt en de medewerking die door Opdrachtgever en/of deelnemer wordt verleend. Opdrachtnemer kan dan ook niet gehouden worden aan de ingeschatte doorlooptijd en/of uitvoeringstijd.

12. Wijziging en annulering van de Overeenkomst

1. Indien tussentijdse wijziging van de Dienst ontstaat door toedoen van Opdrachtgever zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen in de Overeenkomst. Indien uitbreiding, wijziging en/of aanpassing leidt tot (meer-)kosten is Opdrachtnemer gerechtigd deze kosten aan Opdrachtgever door te berekenen.
2. Opdrachtnemer kan wijzigingen aanbrengen in Uitvoerenden, indien hij meent dat dit voor het leveren van de Dienst noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de uitvoering niet verminderen, noch de continuïteit van de Dienst ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van Uitvoerenden kan ook op verzoek van de Opdrachtgever in overleg met Opdrachtnemer plaatsvinden.

3. Ingeval van ziekte of andere bijzondere omstandigheden van de Uitvoerenden kan Opdrachtnemer de uitvoering verplaatsen of annuleren onder vergoeding van de locatiekosten indien en voor zover Opdrachtgever die is verschuldigd en, in het geval van annulering, tevens onder creditering van de overeengekomen prijs.
4. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst tussentijds beëindigen of annuleren indien hij van mening is dat de uitvoering niet meer kan plaatshebben conform de Overeenkomst en eventueel latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de Opdrachtgever te worden bekend gemaakt.
5. In aanvulling op de algemene wijzigings- en annuleringsbedingen, zoals bepaald in artikelen 12.1-12.5, gelden de specifieke wijzigings- en annuleringsbedingen zoals bepaald in artikelen 12.6-12.10.
6. **Open trainingen en opleidingen**
 - a. Opdrachtnemer is gerechtigd:
 - I. het programma tussentijds te wijzigen vanwege door derden gestelde eisen of om andere kwalitatieve redenen;
 - II. de plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen;
 - III. bij onvoldoende inschrijvingen wijzigingen in de uitvoering aan te brengen of tot uiterlijk twee weken voor aanvang de training te annuleren;
 - IV. de groepsgrootte te verlagen of te verhogen.
 - b. Opdrachtgever is gerechtigd:
 - I. bij verhindering een geschikte vervanger te sturen. Bij niet verschijnen op de eerste dag van de training of tussentijdse beëindiging van deelname worden de volledige trainingsprijs alsmede volledige arrangementskosten in rekening gebracht. Gemiste bijeenkomsten kunnen niet worden ingehaald.
 - II. de plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de Uitvoeringsdatum. Ingeval van wijziging binnen vier tot twee weken voor de Uitvoeringsdatum is Opdrachtgever 25% van de trainingsprijs en arrangementskosten verschuldigd en binnen twee weken voor de Uitvoeringsdatum 50% van de trainingsprijs en arrangementskosten. De nieuwe plaats en/of Uitvoeringsdatum zal gezamenlijk met Opdrachtnemer worden vastgesteld.
 - III. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de Uitvoeringsdatum. Ingeval van annulering binnen vier weken voor de Uitvoeringsdatum wordt 100% van de trainingsprijs en arrangementskosten in rekening gebracht.
7. **Incompany en maatwerktrainingen en opleidingen**
 - a. Opdrachtgever is gerechtigd:
 - I. de plaats en/of Uitvoeringsdatum te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de Uitvoeringsdatum. Ingeval van wijziging binnen vier tot twee weken voor de Uitvoeringsdatum is Opdrachtgever 25% van de trainingsprijs verschuldigd en binnen twee weken voor de Uitvoeringsdatum 50% van de trainingsprijs. De nieuwe plaats en/of Uitvoeringsdatum zal gezamenlijk met Opdrachtnemer worden vastgesteld.
 - II. de uitvoering tussentijds te beëindigen. De Opdrachtgever blijft de volledige trainingsprijs verschuldigd.
 - III. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum. Ingeval van annulering binnen vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum wordt 100% van de trainingsprijs in rekening gebracht.
 - IV. indien Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever de locatie en vergaderarrangement heeft verzorgd, zullen de wijzigings- of annuleringskosten daarvan eveneens integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.
8. **Advisering, begeleiding, coaching, (terugkoppel-)gesprek**
 - a. Opdrachtgever is gerechtigd:
 - I. de datum van bespreking(en) schriftelijk te wijzigen. Dit kan kosteloos tot vijf werkdagen voor de desbetreffende bespreking. Ingeval van wijziging binnen vijf werkdagen voor de bespreking is Opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd en op de datum zelf 100%. De nieuwe datum van bespreking zal gezamenlijk met Opdrachtnemer worden vastgesteld.
 - II. de uitvoering tussentijds te beëindigen. De Opdrachtgever blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.
 - III. de Overeenkomst schriftelijk te annuleren. Dit kan kosteloos tot vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum. Ingeval van annulering binnen vier weken voor de eerste Uitvoeringsdatum wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht.

- IV. indien Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever de locatie en vergaderarrangement heeft verzorgd, zullen de wijzigings- of annuleringskosten daarvan eveneens integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

9. Producten en Materialen

- a. Annulering van ter beschikking gestelde Producten en Materialen is niet mogelijk.

13. Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan elke van de wil van de Opdrachtnemer onafhankelijke omstandigheid - ook al was deze ten tijde van het tot stand komen van de Overeenkomst reeds te voorzien - die nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede, voor zover daaronder niet reeds begrepen, oorlogen, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, brand, computeruitval bij Opdrachtnemer, langdurige ziekte van Uitvoerenden en andere ernstige storingen bij Opdrachtnemer of diens leveranciers.

14. Opschorting en ontbinding

1. Ingeval van verhindering tot uitvoering van de Overeenkomst ten gevolge van overmacht treedt de Opdrachtnemer in contact met Opdrachtgever en is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a. hetzij de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten zolang de omstandigheid die leidt tot overmacht en de gevolgen hiervan voortduurt;
 - b. hetzij de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden zonder dat hij tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.
2. Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.1, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor de uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de Overeenkomst.
3. Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit enige met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst of uit een daarmee samenhangende overeenkomst voort vloeit, dan wel indien goede grond bestaat voor de vrees dat de Opdrachtgever niet in staat is of zal zijn om aan zijn contractuele verplichtingen jegens Opdrachtnemer te voldoen, alsmede ingeval van faillissement, surseance van betaling, stillegging, liquidatie of gedeeltelijke overdracht - al dan niet tot zekerheid - van het bedrijf van de Opdrachtgever, waaronder begrepen de overdracht van een belangrijk deel van zijn vorderingen, is Opdrachtnemer gerechtigd om zonder ingebrekestelling en zonder gerechtelijke tussenkomst:
 - a. hetzij de uitvoering van elk van deze overeenkomsten voor ten hoogste zes maanden op te schorten;
 - b. hetzij deze geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Alsdan is Opdrachtnemer niet tot enige schadevergoeding of garantie gehouden onverminderd de hem verder toekomende rechten.
4. Gedurende de opschorting, zoals bedoeld in artikel 14.3, is Opdrachtnemer bevoegd en aan het einde daarvan is hij verplicht te kiezen voor uitvoering dan wel voor gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opgeschorte overeenkomst(en).
5. Ingeval van opschorting krachtens lid 3 verbeurt Opdrachtgever een boete van 50% van het overeengekomen honorarium dat - te rekenen vanaf het moment van het feitelijk beëindigen van de werkzaamheden - bij een reguliere voortzetting van de overeenkomst verschuldigd zou zijn geweest. Deze boete is onmiddellijk opeisbaar.

15. Klachten

Klachten betreffende de verrichte diensten en/of het geleverde dienen uiterlijk binnen 30 werkdagen na de levering schriftelijk bij Opdrachtnemer te zijn ingediend bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt de verrichte dienst goedgekeurd te hebben.

16. Tuchtrecht

Afhankelijk van de verrichte dienst kunnen professionele gedragsregels van toepassing zijn die door de betreffende beroepsorganisatie worden bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en – indien inbreuken worden geconstateerd – disciplinaire maatregelen kunnen worden genomen.

17. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer aanvaardt behoudens voor opzet en grove schuld geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van verrichte Diensten en/of door gebruik van het geleverde of door de ongeschiktheid daarvan voor het doel waarvoor Opdrachtgever het geleverde heeft afgenomen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor onrechtmatige daden van Externen.

De aansprakelijkheid zal in ieder geval beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen van het voor die Dienst in rekening gebrachte honorarium of het totale bedrag van het geleverde, voor zover het bedrag gedekt wordt door de aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer. Bij Overeenkomsten die een langere doorlooptijd dan 6 maanden hebben, geldt een verdere beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het factuurbedrag van de laatste 6 maanden.

18. Geschillen en toepasselijk recht

Op deze algemene voorwaarden en de Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen, voortvloeiende uit of ten gevolge van rechtshandelingen waarop de onderhavige algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechterlijke instantie binnen het arrondissement Midden-Nederland behoudens een nadere uitdrukkelijk door partijen gemaakte andere forumkeuze.