

### **Artikel 1: TOEPASSING**

1. Op alle offertes van, alle opdrachten aan en alle overeenkomsten met Doeltreffend bv – hierna te noemen de opdrachtnemer – zijn de hiernavolgende leveringsvoorwaarden van toepassing.
2. Op alle overeenkomsten met de opdrachtnemer is titel 7 van boek 7 BW (burgerlijk wetboek) van toepassing, tenzij de leveringsvoorwaarden of de bepalingen van de overeenkomst hiervan uitdrukkelijk afwijken.
3. Op van deze leveringsvoorwaarden afwijkende bedingen en/of op eigen voorwaarden of bedingen kan de opdrachtgever slechts een beroep doen indien die bedingen of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtnemer zijn aanvaard.
4. De opdrachtgever die door het sluiten van een overeenkomst met de opdrachtnemer mede de algemene leveringsvoorwaarden heeft geaccepteerd, wordt geacht stilzwijgend met de toepasselijkheid van deze voorwaarden op later met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten akkoord te zijn gegaan.
5. Indien om welke reden dan ook een bepaling in de leveringsvoorwaarden zijn geldigheid verliest, blijven voor het overige de leveringsvoorwaarden onverminderd van kracht.

### **Artikel 2: OFFERTES, OVEREENKOMSTEN, WIJZIGINGEN**

1. Alle offertes en aanbiedingen van de opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij deze een termijn voor aanvaarding bevatten. Indien een offerte een vrijblijvend aanbod bevat en dit wordt aanvaard, heeft de opdrachtnemer het recht het aanbod binnen 5 werkdagen na ontvangst van de aanvaarding te herroepen.
2. Een opdracht is alleen rechtsgeldig, indien zij schriftelijk wordt ingediend en zij een duidelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden bevat.
3. Indien de opdrachtgever wijzigingen wenst aan te brengen in de opdracht, welke tot de overeenkomst heeft geleid, kunnen deze zowel schriftelijk als mondeling worden voorgesteld.
4. Aanvaarding van opdrachten of van wijzigingen in bestaande opdrachten is slechts rechtsgeldig, indien deze schriftelijk is geschied.
5. De schriftelijke aanvaarding van de mondelinge opdrachten en van mondelinge wijzigingen dient een duidelijke omschrijving van de te verrichten werkzaamheden te bevatten.
6. In de schriftelijke aanvaarding van de opdracht door de opdrachtnemer dient te worden vermeld of en zo ja, in hoeverre een opdracht aan een bepaald tijdsbestek is gebonden.
7. Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de betrokken partijen van de schriftelijke bevestiging van die overeenkomst. De rechtsgevolgen treden eerst in, vanaf de dag van ontvangst door de opdrachtnemer van de ondertekende bevestiging.
8. Overschrijdingen van offertes tot 10% van de in de offerte aangegeven prijs worden als begrotingsrisico door de opdrachtgever geaccepteerd en behoeven dan ook niet als zodanig te worden gemeld.

### **Artikel 3: ZEKERHEID EN OPSCHORTING**

De opdrachtnemer is steeds gerechtigd de opdrachtgever te vragen voldoende zekerheid te stellen voor het nakomen van dienst betalingsverplichtingen en zo nodig de uitvoering of verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten totdat de gevraagde zekerheid zal zijn gesteld.

### **Artikel 4: GEGEVENS VERSTREKKEN OPDRACHTGEVER**

1. De opdrachtgever is gehouden volledige medewerking aan de uitvoering van de opdracht te verlenen en de opdrachtnemer al datgene dat daartoe benodigd is ter beschikking te stellen. Dit houdt onder meer in, dat desgevraagd kantoor- en/of onderzoeksfaciliteiten ter beschikking worden gesteld met passende voorzieningen, dat de medewerkers van de opdrachtgever gedurende de overeengekomen tijd beschikbaar zijn voor de opdracht en dat inzage wordt verleend in alle documenten en gegevens, die voor de uitvoering van de opdracht benodigd zijn. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, welke ontstaat door onjuiste of onvoldoende informatie.
2. De opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting zal hebben voldaan.

### **Artikel 5: WIJZE VAN UITVOERING OPDRACHT**

1. De opdrachtnemer is gehouden de gegeven opdracht op zorgvuldige wijze uit te voeren zoals dat een goed opdrachtnemer betaamt.
2. De opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop zijns inziens de opdracht dient te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer heeft de plicht de opdrachtgever tevoren in te lichten over de wijze waarop aan de uitvoering wordt vorm gegeven.

### **Artikel 6: AUTEURSRECHT**

Artikelen, studiematerialen, syllabi, overheadsheets, werkwijzen, adviezen e.d. welke bij een opdracht door de opdrachtnemer worden gebruikt, zijn te beschouwen als werken in de zin van artikel 1 van de auteurswet en verschaffen in de relatie tot de opdrachtgever aan de opdrachtnemer het uitsluitend recht van gebruik daarvan, tenzij de opdrachtnemer schriftelijk het gebruik daarvan binnen door de opdrachtgever aan te geven grenzen aan de opdrachtgever heeft toegestaan.

### **Artikel 7: GEHEIMHOUDING EN EXCLUSIVITEIT**

1. De opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, van alle informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
2. De opdrachtnemer zal geheimhoudingsplicht zoals beschreven onder 7.1 van dit artikel opleggen aan haar personeel.

### **Artikel 8: NIET TOEREKENBARE TEKORTKOMINGEN**

1. Indien het uitvoeren van de opdracht mede afhangt van door de opdrachtgever ingeschakelde derden, is de opdrachtnemer gerechtigd, wanneer deze derden niet aan hun verplichtingen voldoen en daardoor de opdracht niet, niet tijdig of niet zonder aanzienlijke extra inspanning en/of kosten kan worden uitgevoerd, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk middels een schriftelijke mededeling te ontbinden, indien voortzetting van de werkzaamheden redelijkerwijs niet meer van de opdrachtnemer geveerd kan worden, zonder dat de opdrachtnemer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden is.
2. Hetzelfde recht als in het vorige lid van dit artikel omschreven heeft de opdrachtnemer in het geval van:
  - Mobilisatie, oorlog en oorlogsgevaar;
  - Contingentering of andere overheidsmaatregelen;
  - Werkstaking; Stremming van vervoer;
  - Ernstige lekkage; Brand.

### **Artikel 9: MEDEDELINGSPLICHT**

In geval een partij niet aan haar verplichtingen kan voldoen of zij redelijkerwijs kan verwachten hieraan niet te kunnen voldoen, hetzij als gevolg van overmacht, hetzij als gevolg van andere omstandigheden, is deze partij gehouden de andere partij daarvan onmiddellijk schriftelijk op de hoogte te stellen.

### **Artikel 10: DECLARATIEBEDRAG EN KOSTEN**

1. Alle tarieven zijn exclusief eventuele verzend, transport- en portokosten en exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.
2. De tarieven voor diensten kunnen jaarlijks per 1 januari worden aangepast.
3. De tariefsaanpassing zal per 1 september van ieder jaar worden medegedeeld ten einde de opdrachtgever in de gelegenheid te stellen de overeenkomst tijdig op te zeggen indien hij zich niet kan verenigen met de tariefsaanpassing.
4. Het bedrag aan vergoeding dat in rekening wordt gebracht is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, berekend volgens de gebruikelijke tarieven van de opdrachtnemer. In de offerte wordt duidelijk aangegeven welke bedragen nodig zijn voor voorbereiding en ontwikkeling, materiaalkosten en honorarium voor training en/of adviezen.
5. Indien het voor het uitvoeren van de opdracht nodig is, dat de opdrachtnemer verblijfkosten maakt in lokaliteiten, welke niet aan de opdrachtgever toebehoren of door de opdrachtgever zijn gehuurd, komen deze geheel ten laste van de opdrachtgever en zullen door deze rechtstreeks aan betreffende crediteur dienen te worden voldaan.
6. De door opdrachtnemer gemaakte kosten (voorschotten) worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Deze kosten bestaan onder meer uit declaraties van ingeschakelde derden.
7. De opdrachtnemer zal aan het einde van iedere maand aan opdrachtgever een declaratie voor de in die maand verrichte werkzaamheden doen toekomen.

### **Artikel 11: BETALING EN RECLAMES**

1. Betalingen dienen te geschieden binnen 14 dagen na dagtekening van de declaratie, op een door de opdrachtnemer aangegeven bank- of girorekening.
2. Indien opdrachtgever het bedrag van de declaratie zoals door hem verschuldigd niet binnen de vastgestelde termijn voldoet is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist.
3. Indien de opdrachtgever het bedrag van de declaratie zoals door hem verschuldigd niet binnen 30 dagen voldoet, is hij daarover aan opdrachtnemer rente verschuldigd over de periode, waarin hij in verzuim blijft aan zijn verplichtingen te voldoen. De verschuldigde rente bedraagt de wettelijke rente plus het variabele

tarief van de Europese Centrale Bank, in totaal per 1 januari 2014 zijnde 8,05%.

- Indien de opdrachtgever met een door hem aan de opdrachtnemer verschuldigde betaling in verzuim is, is de opdrachtnemer gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen, dan wel de uitvoering van zijn werkzaamheden op te schorten, onverminderd opdrachtnemers verdere rechten.
- In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers hoofdelijk voor de betaling van het gehele bedrag van de declaratie aansprakelijk.
- Indien opdrachtgever het bedrag van de declaratie betwist, dient hij zijn bezwaren aan de opdrachtnemer binnen 14 dagen na de declaratiedatum mee te delen op straffe van verval van het recht op reclame.
- Het enkele feit van reclame ten aanzien van bepaalde werkzaamheden heft op generlei wijze de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van die werkzaamheden op.
- In geval van een gerechtvaardigde reclame heeft de opdrachtnemer de keuze tussen aanpassing van het bedrag van de declaratie, het verbeteren of opnieuw verrichten van mogelijk afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk annuleren van de onderliggende overeenkomst, het laatste bij eenvoudige mededeling aan de opdrachtgever, zonder dat rechterlijke tussenkomst zal zijn vereist en tegen pro rata restitutie van het door de opdrachtgever ter zake reeds betaalde.  
De opdrachtnemer is aansprakelijk voor de naar aanleiding van dit artikelid bij de opdrachtgever ontstane schade, met inachtneming van het hierna in artikel 12 bepaalde.
- Alle buitengerechtelijke kosten verband houdende met de inning van enige vordering op de opdrachtgever komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten zullen worden geacht tenminste 15% van het te vorderen bedrag te bedragen.

#### **Artikel 12: AANSPRAKELIJKHEID**

- Indien de opdrachtnemer ten opzichte van de opdrachtgever om welke reden dan ook aansprakelijk zal zijn voor enige door de opdrachtgever geleden schade is die aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot 50% van het totaal door haar ter zake van de laatste overeenkomst tussen partijen aan de opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium.
- Indien de opdrachtgever de aan enige dienst of opdracht verbonden risico's ter verzekering aan derden overdraagt, is hij gehouden de opdrachtnemer te vrijwaren voor verhaal door deze derde, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens de opdrachtnemer vervalft.
- Bij de door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, wordt door de opdrachtgever gegarandeerd dat verwerking van dergelijk materiaal niet in strijd is met enig wettig voorschrift, dan wel met de maatschappelijke overtuiging. De opdrachtnemer is gerechtigd verwerking van het materiaal te weigeren c.q. te beëindigen als dit naar haar mening wel het geval is. De opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor enige aanspraken ter zake.
- Voorwaarden voor het ontstaan van enige recht op schadevergoeding is steeds, dat opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij opdrachtnemer heeft gemeld.
- Transport van goederen geschiedt voor rekening en risico van opdrachtgever, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### **Artikel 13: UITGANGSPUNTEN TRAININGEN EN WORKSHOPS**

- Teksten voor video e.d. die specifiek worden geschreven in opdracht van en voor het bedrijf van opdrachtgever zullen van tevoren in concept worden toegestuurd. Opdrachtgever heeft het recht hierop 1 maal wijzigingen te laten aanbrengen. Gaat opdrachtnemer met die wijziging akkoord, dan wordt deze 1 maal verwerkt en daarna is de tekst definitief. Mocht opdrachtgever daarna nog wijzigingen wensen, dan zijn deze niet in de gedane offerte begrepen. Met opdrachtgever wordt afgesproken welke aanvullende vergoeding hiervoor in rekening wordt gebracht. Teksten van trainingen of workshops (syllabi e.d.) worden van tevoren met opdrachtgever doorgenomen. De opdrachtgever heeft niet het recht eenzijdig teksten te wijzigen.
- Opdrachtnemer behoudt zich te allen tijde het recht voor te bepalen welke trainers of adviseurs de werkzaamheden zullen uitvoeren. Dit onverminderd de situatie waarin door opdrachtgever voorkeur voor een bepaalde trainer of adviseur is aangegeven. Zou een trainer of adviseur van voorkeur om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn, dan zal opdrachtnemer de opdrachtgever hiervan van te voren in kennis stellen.
- Opdrachtnemer verplicht zich alles te doen om de kwaliteit van het geleverde werk zo optimaal mogelijk te laten zijn.

#### **Artikel 14: DUUR VAN EEN OVEREENKOMST**

- Opdrachten eindigen met hun volbrenging of op het door partijen overeengekomen tijdstip.
- Kosten gemaakt voor en tijd besteed aan opzet en ontwikkeling van trainingen of workshops moeten worden betaald indien de training of workshop wordt geannuleerd.  
Annulering van een training of workshop is alleen mogelijk onder speciale omstandigheden die niet te voorzien waren (plotselinge drukte in het bedrijf, hoog ziekte percentage onder het personeel, enz.).  
Een annulering dient altijd schriftelijk te geschieden. Het tijdstip van ontvangst van deze schriftelijke annulering bij opdrachtnemer is bepalend.  
Bij annulering langer dan 8 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is opdrachtgever 10% van de totale kosten verschuldigd.  
Bij annulering tussen 8 weken en 3 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is 50% van de totale kosten verschuldigd en bij annulering binnen 3 weken voor aanvang is 100% van de totale kosten verschuldigd.  
Indien een training door de opdrachtgever wordt verplaatst binnen 3 weken voor aanvang van de training, zullen de kosten van de verplaatste training voor 50% aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien opdrachtnemer of trainer namens opdrachtnemer niet in staat is een training op een geplande datum uit te voeren zal dit met opdrachtgever worden besproken. Met wederzijds goedvinden zal een andere trainer worden ingezet of worden andere data overeengekomen. Opdrachtgever wordt hieromtrent direct geïnformeerd.

#### **Artikel 15: ONTBINDING**

De opdrachtnemer is, behalve in het geval van Art. 8 gerechtigd de overeenkomst met de opdrachtgever zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien:

- De opdrachtgever niet of niet tijdig aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst voldoet.
- De opdrachtgever surseance van betaling aanvraagt of failliet gaat.
- De opdrachtgever een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

In bovengenoemde gevallen wordt de opdrachtgever geacht in gebreke te zijn.

#### **Artikel 16: RETENTIERECHT**

Opdrachtnemer is bevoegd de afgifte van zaken die hij voor opdrachtgever in verband met de uitvoering van een opdracht onder zich heeft, op te schorten totdat hem zijn vorderingen ter zake van enige opdracht zijn voldaan.

#### **Artikel 17: EIGENDOMSVOORBEHOUD**

- Tot aan de volledige voldoening van alle vorderingen welke uit de overeenkomst voortvloeien, blijven de geleverde goederen het uitsluitend eigendom van de opdrachtnemer.
- Bij niet betaling heeft de opdrachtnemer het recht reeds afgeleverde goederen bij de opdrachtgever terug te halen. Opdrachtgever dient daartoe medewerking te verlenen.

#### **Artikel 18: GESCHILLEN**

Ter zake van alle geschillen verband houdende met offertes, opdrachten en overeenkomsten welke door deze leveringsvoorwaarden worden beheerst is, afhankelijk van de aard en hoogte van de vordering, de Arrondissementsrechtbank of het kantongerecht van het arrondissement waar Doeltreffend bv is gevestigd.

#### **Artikel 19: KLACHTEN**

Onze klachtenprocedure ziet er als volgt uit:

- Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- De ontvangstbevestiging van de klacht wordt binnen 1 werkdag na ontvangst van de klacht verzonden.
- Een inhoudelijke reactie op de klacht wordt binnen 5 werkdagen na ontvangst van de klacht verzonden.

Indien de klager het niet eens is met onze afhandeling van de klacht, kan de CEDEO, als branchevereniging en onafhankelijke derde, om een oordeel worden gevraagd. Dit oordeel wordt door ons als bindend beschouwd en als zodanig binnen 5 werkdagen na ontvangst opgevolgd.

#### **Artikel 20: TOEPASSELIJK RECHT**

Op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten en daaruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing.