

# Algemene voorwaarden van ervarea

## A. Definities

1. Dienstverlener: **ervarea**, gevestigd Walikerstraat 14, 3811 WT Amersfoort, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 6159577;
2. Opdrachtgever: de partij voor wie de door dienstverlener uit te voeren werkzaamheden worden verricht, hetzij bij de opdrachtgever zelf, hetzij bij derden, hetzij bij de dienstverlener;
3. Diensten: de prestaties waartoe dienstverlener zich verbonden heeft, die zijn dan wel worden geleverd door de dienstverlener aan de opdrachtgever, ondermeer krachtens overeenkomst van koop en/of opdracht alsmede de werkzaamheden die dienstverlener voor opdrachtgever verricht en/of zal verrichten, dan wel beoogd wordt te verrichten;
4. Overeenkomst: een mondelinge dan wel schriftelijke afspraak tussen dienstverlener en opdrachtgever, waarin minimaal een omschrijving van de uit te voeren werkzaamheden en een prijs zijn vastgesteld.

## B. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten alsmede op de na aanbidding tot stand gekomen overeenkomsten en/of rechtshandelingen van dienstverlener ter zake diensten aan of voor opdrachtgever;
2. Afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als zij uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. Afwijkingen gelden alsdan uitsluitend voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen;
3. Toepasselijkheid van eventuele inkoop- en/of andere voorwaarden van de opdrachtgever worden zonder schriftelijke overeenkomst uitdrukkelijk van de hand gewezen;
4. Als enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, dan zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen dienstverlener en opdrachtgever in plaats daarvan bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel vernietigde bepalingen vaststellen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige dan wel de vernietigde bepaling in acht worden genomen. Partijen zullen voor zover gewenst overleg voeren over de precieze bewoordingen van deze nieuwe bepalingen;
5. Opdrachtgever geeft dienstverlener bij voorbaat toestemming de overeenkomst over te dragen aan een gelieerde maatschappij;
6. De bedingen in deze algemene voorwaarden aangaande verplichtingen en aansprakelijkheid van dienstverlener worden mede gemaakt voor derden die door of voor dienstverlener in de relatie met opdrachtgever worden ingezet. Deze derden kunnen ter afwering van hun aansprakelijkheid een direct beroep doen op deze voorwaarden tegenover opdrachtgever. Artikel 7:404 Burgerlijk Wetboek wordt uitdrukkelijk uitgesloten. Beperkingen van aansprakelijkheid die gerelateerd zijn aan bedragen gelden voor de totale aansprakelijkheid van dienstverlener en van de door haar ingeschakelde derden tezamen en cumuleren niet per aangesproken partij.

## C. Offertes

1. Offertes van dienstverlener zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven, en vervallen uiterlijk 31 dagen na de datum van de offerte. Dienstverlener is slechts aan haar offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever binnen 31 dagen schriftelijk of per e-mail wordt bevestigd;
2. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225, lid 2 Burgerlijk wetboek is dienstverlener niet gebonden aan door opdrachtgever bij aanvaarding van offerte aangebrachte wijzigingen, tenzij deze wijzigingen uitdrukkelijk en schriftelijk (of per e-mail) door dienstverlener zijn bevestigd;
3. In offertes van dienstverlener genoemde levertijden en andere voor te verrichten prestaties van dienstverlener genoemde termijn zijn globaal en slechts informatief; overschrijding ervan geeft opdrachtgever geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding;
4. De door dienstverlener opgegeven prijzen zijn gebaseerd op uitvoering van de opdracht in normale werktijden en exclusief reiskosten, BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders is aangegeven.

#### **D. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst**

1. De overeenkomst tussen opdrachtgever en dienstverlener komt tot stand op het moment dat zij een schriftelijke overeenkomst ondertekenen of dat dienstverlener per e-mail de opdracht schriftelijk bevestigt;
2. De overeenkomst wordt tevens geacht tot stand gekomen te zijn indien dienstverlener, na aanvaarding van een offerte of aanbieding door opdrachtgever aanvangt met het leveren van de dienst;
3. Dienstverlener zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bij dienstverlener aanwezige kennis;
4. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft dienstverlener het recht om een deel of het geheel van de overeengekomen werkzaamheden te laten verrichten door derden;
5. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat aan alle condities waarvan dienstverlener aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, is voldaan.

#### **E. Annulering, wijziging en ontbinding van de overeenkomst**

1. Als een overeenkomst door de opdrachtgever wordt geannuleerd of de overeengekomen datum van uitvoering wordt gewijzigd, zijn kosten verschuldigd:
  - a. Bij annulering/wijziging tussen 1 maand en tot de 21<sup>e</sup> dag voor de dag dat de dienstverlening zal starten: 25% van de overeengekomen som;
  - b. Bij annulering/wijziging tussen de 21<sup>e</sup> tot de 14<sup>e</sup> dag voor de dag dat de dienstverlening zal starten: 50% van de overeengekomen som;
  - c. Bij annulering/wijziging tussen de 14<sup>e</sup> tot de 7<sup>e</sup> dag voor de dag dat de dienstverlening zal starten: 75% van de overeengekomen som;
  - d. Bij annulering/wijziging op of na de 7<sup>e</sup> dag voor de dag dat de dienstverlening zal starten: 100% van de overeengekomen som.
2. Annuleringen/wijzigingen worden uitsluitend in behandeling genomen per e-mail of schriftelijk op werkdagen tijdens kantooruren. Annuleringen/wijzigingen buiten kantooruren worden geacht te zijn verricht op de eerstvolgende werkdag;
3. Als het aantal deelnemers lager is dan het opgegeven aantal vindt geen restitutie dan wel prijsverlaging plaats;
4. Opdrachtgever heeft slechts de bevoegdheid tot ontbinding van de overeenkomst als dienstverlener, na een deugdelijke en zo gedetailleerd mogelijke schriftelijke ingebrekestelling, waarbij een redelijke termijn gesteld wordt voor zuivering van de tekortkoming, toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van wezenlijke verplichtingen ingevolge de overeenkomst en krachtens de overeenkomst aansprakelijk zou zijn;
5. Als dienstverlener aansprakelijk is jegens opdrachtgever en/of tot nakoming gehouden, is naar dienstverlener, voor zover nakoming nog mogelijk is, alleen gehouden tot nakoming, als dit naar haar redelijk oordeel van haar gevegd kan worden. Als dienstverlener tekortschiet en naar haar redelijk oordeel nakoming niet van haar gevegd kan worden, kan zij de overeenkomst ontbinden. Dienstverlener zal wegens deze ontbinding nimmer tot enige schadevergoeding zijn gehouden;
6. Bedragen die dienstverlener heeft gefactureerd of zal factureren in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht of geleverd, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van ontbinding direct opeisbaar.

#### **F. Klachten & Reclames**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan de dienstverlener;
2. Indien een klacht gegrond blijkt te zijn, zal dienstverlener de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever schriftelijk kenbaar gemaakt te worden;
3. Bij het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of een deel daarvan is artikel E onverkort van toepassing;
4. Indien in geval van een gegronde klacht, het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden als zinloos moet worden aangemerkt overeenkomstig lid 2, worden de uitgevoerde werkzaamheden onverminderd in rekening gebracht, tenzij de uitgevoerde werkzaamheden voor opdrachtgever aantoonbaar geen waarde vertegenwoordigen;
5. Indien opdrachtgever constateert dat de op een door dienstverlener uitgereikte factuur vermelde prestaties niet in overeenstemming zijn met de afspraken die zijn gemaakt in het kader van de overeenkomst waarop de factuur betrekking heeft, dient opdrachtgever dat binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum te melden aan dienstverlener;
6. Alleen indien aan de in lid 5 genoemde termijn wordt voldoen en indien de in lid 5 genoemde melding gegrond blijkt, zal een door dienstverlener uitgereikte factuur worden gecrediteerd, ingetrokken of gewijzigd.

## G. Betaling

1. Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of verrekening te geschieden binnen de overeengekomen of op de factuur aangegeven termijn, doch in geen geval later dan 30 dagen na de factuurdatum;
2. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door dienstverlener aan te wijzen bank/girorekening;
3. Indien opdrachtgever niet binnen de in lid G.1 genoemde termijn heeft betaald, is dienstverlener gerechtigd, nadat opdrachtgever een tweede termijn is gesteld van 7 dagen om aan zijn algehele betalingsverplichtingen te voldoen, deze zonder nadere ingebrekestellingen sommatie in rechte te betrekken;
4. Indien opdrachtgever niet binnen de in het voorgaande lid genoemde termijn heeft betaald, is dienstverlener gerechtigd, een derde termijn te stellen van 7 dagen, waarbij overeenkomstig het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten' de volgende staffel wordt gehanteerd:

Hoofdsom	Percentage (%)	Vergoeding incasso
Over de eerst € 2.500	15	Ten minste € 40
Over de volgende € 2.500	10	
Over de volgende € 5.000	5	
Over de volgende € 190.000	1	
Over het meerdere	0,5	Niet meer dan € 6.775

5. Indien opdrachtgever na ingebrekestelling nalatig blijft de vordering te voldoen, kan de vordering uit handen worden gegeven, in welk geval de opdrachtgever naast het alsdan verschuldigde totaalbedrag tevens gehouden zal zijn tot volledige vergoeding van de buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten, waaronder alle kosten berekend door interne deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, verbandhoudende met de inning van deze vordering of van rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte wordt bepaald op minimaal het bedrag, inclusief rente berekend op basis van het incassotarief zoals dit wordt gehanteerd door de Nederlandse Orde van Advocaten. Deze kosten zijn direct opeisbaar;
6. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting in geen geval op. Daarnaast zal elke betaling door de opdrachtgever plaatsvinden zonder enige verrekening en als eerste strekken, ongeacht de betalingsomschrijving, ter voldoening van de eventueel nog te betalen rente en incassokosten waarna het in mindering gebracht zal worden op de factuur waarvan de betalingstermijn het meest is overschreden;
7. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van opdrachtgever naar het uitsluitend oordeel van dienstverlener daartoe aanleiding geeft, is dienstverlener gerechtigd van opdrachtgever te verlangen dat deze onverwijld 'aanvullende' zekerheid stelt in een door dienstverlener te bepalen vorm en/of een voorschot voldoet aan dienstverlener. Indien opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is dienstverlener gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen opdrachtgever aan dienstverlener uit welke hoofde dan ook is verschuldigd, direct opeisbaar zonder dat een nadere ingebrekestelling hiertoe vereist is.

## H. Intellectueel eigendom

1. Alle door dienstverlener verstrekte stukken, zoals hand-outs, programma's etc., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen door hem niet zonder voorafgaande toestemming van dienstverlener worden veelevoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht;
2. Dienstverlener behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## I. Aansprakelijkheid

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever lijdt door tekortkomingen van dienstverlener en/of diens (niet) –ondergeschikte hulppersonen bij uitvoering van enige partijen gesloten overeenkomst, tenzij de schade het directe gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van dienstverlener;
2. Dienstverlener is evenwel niet aansprakelijk voor:
  - a. Bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van de verstrekking van onjuiste en/of onvolledige gegevens en/of informatie door opdrachtgever aan dienstverlener of anderszins het gevolg is van een handelen en/of nalaten van opdrachtgever;
  - b. Bij opdrachtgever of derden ontstane schade die het gevolg is van handelen en/of nalaten van door dienstverlener ingeschakelde (niet)-ondergeschikte hulppersonen en of andere derden.
3. In alle gevallen is de aansprakelijkheid van dienstverlener en de door dienstverlener ingeschakelde derden voor door opdrachtgever geleden schade en hun totale vergoedingsplicht beperkt tot maximaal het bedrag van de voor de betreffende overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW);

4. Aansprakelijkheid van dienstverlener voor indirecte schade, daaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie is uitgesloten;
5. Opdrachtgever is gehouden dienstverlener schadeloos te houden en te vrijwaren voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit of verband houden met de overeenkomst tussen dienstverlener en opdrachtgever, behoudens voor zover deze aanspraken het gevolg zijn van opzet of grove schuld van dienstverlener;
6. Als dienstverlener ter afwering van haar aansprakelijkheid voor een gedraging van een haar (niet)-ondergeschikte hulppersoon aan een overeenkomst een verweermiddel kan ontlenuen, dan kan ook de (niet)-ondergeschikte hulppersoon als hij of zij op grond van deze gedraging door opdrachtgever wordt aangesproken, dit verweermiddel inroepen, als ware hij/zijzelf bij de overeenkomst partij;
7. Een grond, die aanleiding zou kunnen zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen een maand nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij dienstverlener schriftelijk te zijn ingediend bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalst;
8. De opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor alle rechtsvorderingen van derden, alsmede schaden, boeten, kosten en renten, die verband houden met zaken, rechten, informatie, die de opdrachtgever aan dienstverlener verschaft en/of beschikbaar heeft gehouden;
9. Deelnemers aan een door dienstverlener verleende dienst nemen deel op eigen risico, en voor eigen verantwoordelijkheid.

## **J. Overmacht**

1. Dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting als zij daartoe geheel of gedeeltelijk verhinderd of bemoeilijkt is, al dan niet tijdelijk, door een omstandigheid die niet is te wijten aan verwijtbare schuld. Hiertoe wordt mede verstaan een als in de vorige zin bedoelde niet-verwijtbare tekortkoming van toeleveranciers van dienstverlener en/of derden die dienstverlener voor de uitvoering van de overeenkomst inschakelt;
2. Ingeval van overmacht aan de zijde van dienstverlener worden haar verplichtingen opgeschort. Wanneer deze situatie van overmacht van dienstverlener langer dan negentig dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Hetgeen reeds ingevolge de overeenkomst gepresteerd is, wordt dan naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zullen zijn.

## **K. Bescherming gegevens & privacy**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij binnen hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;
2. Dienstverlener kan gegevens van opdrachtgever verwerken voor het innen van vorderingen (waaronder begrepen het in handen van derden stellen van die vorderingen) alsmede voor de (al dan niet door derden uitvoerde) analyses van de kredietwaardigheid van opdrachtgever.

## **L. Bijzondere bepalingen van diensten**

Ten aanzien van de diensten gelden de volgende aanvullende bepalingen:

1. Dienstverlener behoudt zich steeds het recht voor om af te wijken van de volgorde en/of de inhoud van de opgegeven workshop en/of training;
2. In geval van overmacht aan de zijde van dienstverlener heeft dienstverlener het recht tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst over te gaan. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan de omstandigheid dat de trainer niet in staat is zijn of haar medewerking te verlenen of indien de afgesproken locatie of het te gebruiken materiaal niet beschikbaar is of niet voldoet aan de vooraf vastgelegde condities, om welke reden dan ook;
3. Indien is overeengekomen dat dienstverlener een dienst op een door de opdrachtgever aan te wijzen locatie zal verlenen, niet zijnde een locatie geregeld door dienstverlener, dan dient de opdrachtgever zorg te dragen voor een geschikte ruimte en voor voldoende en volledig geïnstalleerde apparatuur en hulpmiddelen conform de daartoe met dienstverlener gemaakte afspraken. Bij nalatigheid met betrekking tot het bepaalde in dit artikel is dienstverlener gerechtigd de dienst met het hierdoor ontstane tijdsverlies in te korten dan wel de extra bestede tijd aan opdrachtgever te factureren;
4. Het is opdrachtgever toegestaan om in overleg met dienstverlener foto's te (laten) maken, doch uitsluitend als kopieën van deze foto's worden toegezonden aan dienstverlener. Opdrachtgever geeft dienstverlener daarmee toestemming tot het gebruik van deze foto's voor bijvoorbeeld promotionele activiteiten;
5. Het is opdrachtgever uitsluitend toegestaan na toestemming vooraf van dienstverlener om audio- en/of video opnames te maken.

## **M. Slotbepalingen**

1. In alle gevallen waarin deze bepalingen niet voorzien, rust de beslissing bij dienstverlener;
2. In het geval dat er verschillende overeenkomsten, contracten, afspraken of voorwaarden van toepassing zijn, geldt de volgende rangorde:
  - a. Specifieke overeenkomst;
  - b. Algemene voorwaarden dienstverlener;
  - c. Algemene voorwaarden opdrachtgever;
3. Op alle overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepasseljk zijn verklaard, is het Nederlands recht van toepassing. De toepassing van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten. Alle geschillen voortvloeiend uit of samenhangend met de overeenkomsten kunnen uitsluitend ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegd rechter te Amersfoort.

Amersfoort, 1 september 2016

---