

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten door Feedback Training & Consulting en Feedback Learning & Development, hierna te noemen 'opdrachtnemer'.
- 1.2 Algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing op de uitvoering van opdrachten door opdrachtnemer.
- 1.3 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk door opdrachtnemer aan opdrachtgever zijn bevestigd.
- 1.4 Door het verstrekken van een opdracht aanvaardt opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.

### Artikel 2: Aanbiedingen

- 2.1 Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij opdrachtnemer dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door opdrachtgever bij de intake/voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens, die door opdrachtnemer als juist worden aangemerkt.
- 2.2 De aanbieding omvat een gedetailleerde omschrijving van de verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen.
- 2.3 De aanbieding vermeldt het tijdstip waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk, geeft inzicht in het tarief en in de prijsvormingsmethode die gehanteerd zal worden en vermeldt de betalingswijze en -voorwaarden.

### Artikel 3: Tarieven

- 3.1 Alle door opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

### Artikel 4: De totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de opdracht. Deze aanvaarding kan onder meer blijken uit de schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer en/of de ondertekening door opdrachtgever van de opdrachtbevestiging, dan wel doordat opdrachtnemer een begin aan de uitvoering/de overeenkomst heeft gegeven.

### Artikel 5: Uitvoering van de opdracht

- 5.1 Indien de opdrachtnemer niet kan nakomen vanwege omstandigheden die hem bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft de opdrachtnemer in overleg met de opdrachtgever het recht de overeenkomst eenzijdig zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.
- 5.2 Opdrachtnemer heeft het recht in overleg met de opdrachtgever de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien hij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten zijn invloedssfeer lagen tijdelijk verhinderd is om zijn verplichtingen na te komen.
- 5.3 Reclames over de wijze van uitvoering van een opdracht dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na die uitvoering schriftelijk bij opdrachtnemer te worden ingediend, bij gebreke waarvan elke aanspraak uit hoofde van ondeugdelijke uitvoering zal zijn vervallen.
- 5.4 Is door opdrachtnemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van het overeengekomen tarief maar zal opdrachtnemer of een collega de opdracht opnieuw uitvoeren. Opdrachtnemer zal in dat geval de accommodatiekosten en eventueel nieuwe materiaalkosten voor zijn rekening nemen.
- 5.5 Mocht een hernieuwde uitvoering van de opdracht niet mogelijk zijn of is deze wederom ondeugdelijk uitgevoerd dan is de eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer uitdrukkelijk beperkt tot een bedrag gelijk aan hetgeen opdrachtnemer aan opdrachtgever terzake van die overeenkomst in rekening heeft gebracht, althans had kunnen brengen. Iedere verdere aansprakelijkheid is derhalve uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.5 Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door opdrachtnemer of door een partner in business en/of leverancier, die door opdrachtnemer bij de uitvoering van de door opdrachtgever opgedragen werkzaamheden wordt ingeschakeld.

### Artikel 6: Annulering door opdrachtgever

- 6.1 Opdrachtgever kan een opdracht annuleren. Indien de annulering tussen de 4 en 2 weken vóór de overeengekomen datum van uitvoering van de opdracht plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Bij latere annulering dient de opdrachtgever het volledige tarief te voldoen.
- 6.2 Annulering van een opdracht dient schriftelijk te geschieden. Indien van toepassing worden reeds betaalde bedragen door

opdrachtgever binnen 14 dagen na annulering door opdrachtnemer gerestitueerd.

- 6.3 Voor opdrachtgevers (consumenten) geldt een bedenkt termijn van tenminste 14 dagen na inschrijving. Deze bedenkt termijn geldt ook indien opdrachtgever de cursus boekt en het bedrijf of werkgever van opdrachtgever betaalt. Reeds betaalde kosten worden na annulering binnen deze bedenkt termijn binnen 14 dagen na annulering door opdrachtnemer gerestitueerd. Indien opdrachtgever als bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.

### Artikel 7: Annulering door opdrachtnemer

- 7.1 Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de uitvoering van het werk te annuleren, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op restitutie van het volledige aan opdrachtnemer betaalde bedrag voor dat deel van de opdracht waar de annulering betrekking op heeft, mits betaling door opdrachtgever reeds had plaatsgevonden.
- 7.2 Annulering van een opdracht dient, na eventuele telefonische/persoonlijke melding, schriftelijk te worden bevestigd.

### Artikel 8: Inschakeling van derden

- 8.1 Het betrekken of inschakelen van derden door opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht geschiedt uitsluitend na kennisgeving aan en overleg met opdrachtgever.

### Artikel 9: Betaling

- 9.1 Opdrachtgever dient de facturen van opdrachtnemer binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen.
- 9.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim is ingetreden is opdrachtgever over het openstaande bedrag een contractuele rente ad 1% per maand verschuldigd. Een gedeelte van een maand wordt als een gehele gerekend.
- 9.3 Is opdrachtgever in verzuim, dan behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om vervolgoopdrachten voor opdrachtgever uit te sluiten.
- 9.4 Indien opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is opdrachtnemer gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.
- 9.5 Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn gerechtigd deze overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de ander partij surseance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard, dan wel - in het geval opdrachtgever een natuurlijk persoon is - onder curatele is gesteld, ten aanzien van hem (voorlopig) de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen is toegepast dan wel hij anderszins het vrije beheer over zijn vermogen verliest of overlijdt.
- 9.6 Alle buitengerechtelijke incassokosten - met een minimum van 15% over het openstaande bedrag - komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke kosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

### Artikel 10: Intellectuele eigendom

- 10.1 Het is opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer verboden om de door opdrachtnemer verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programma's, offertes en dergelijke (hierna: stukken) aan derden te vervaemden, te tonen, in gebruik te geven of anderszins te veeleelvouden of openbaar te maken. Het is opdrachtgever wel toegestaan deze stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik voor zover de opdracht dat redelijkerwijs met zich meebrengt.
- 10.2 De auteursrechten, alsmede alle overige rechten van intellectuele eigendom op deze stukken, berusten bij opdrachtnemer.
- 10.3 Opdrachtgever is gehouden de stukken op eerste verzoek aan de opdrachtnemer te retourneren op straffe van een boete van € 500,- per dag.

### Artikel 11: Geheimhouding

- 11.1 Gegevens van de opdracht zullen door opdrachtnemer, zonder toestemming van de opdrachtgever niet ter kennis van derden worden gebracht, tenzij dit de correcte uitvoering van de opdracht vereist.

### Artikel 12: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 12.1 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten is het Nederlands recht van toepassing.
- 12.2 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbieding aan of een overeenkomst met opdrachtgever zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Amsterdam.