

## Algemene Voorwaarden van Wend! te Pijnacker

### Artikel 1 Definities en activiteiten

1. Wend! is gevestigd te Pijnacker.
2. Onder wederpartij wordt verstaan de opdrachtgever van Wend!, hierna te noemen: "Gebruiker", die een rechtsbetrekking met Gebruiker aangaat tot het door Gebruiker verlenen van diensten.
3. Afnemers zijn partijen die gebruik maken van door wederpartij bij Gebruiker ingekochte diensten.
4. Onder opdracht wordt verstaan alle door Gebruiker aan wederpartij of afnemer volgens de overeenkomst te leveren diensten zoals (organisatie) adviezen, cursussen en training, coaching, onderzoeken, interim- en detacheringdiensten en dienstverlening die met deze activiteiten samenhangt.

### Artikel 2 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Wend!

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en iedere overeenkomst tussen Gebruiker en wederpartij waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, alsmede op al de in Artikel 1 lid 3 genoemde activiteiten voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Elke afwijking van deze algemene voorwaarden moet door Gebruiker tevoren schriftelijk geaccepteerd worden.
3. In geval van discrepantie van deze algemene voorwaarden van wederpartij of afnemers en onze opdrachtbevestiging prevaleren de voorwaarden van Gebruiker.
4. Deze voorwaarden zijn ook geldig voor rechtsopvolgers van wederpartij of afnemer en voor derden die via Gebruiker zijn ingeschakeld.

### Artikel 3 Aard van de verbintenissen

1. Op Gebruiker rust een inspanningsverplichting, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk is overeengekomen.
2. Wordt in een specifiek (uitzonderings)geval een resultaatsverplichting overeengekomen, dan worden aanvullende schriftelijke voorwaarden opgesteld, waaronder Gebruiker deze resultaatsverbintenis op zich neemt.

### Artikel 4 Verplichtingen van Gebruiker

1. Gebruiker zal haar diensten naar beste weten en met inachtneming van redelijkheid en billijkheid uitvoeren.
2. Gebruiker zal de wederpartij onpartijdig adviseren.
3. Gebruiker houdt de wederpartij op de hoogte van de voortgang en geeft hem gedurende de uitvoering van het werk zoveel mogelijk inzicht op en informatie over proces van advisering, gebruik van middelen en beschikbare informatie.

### Artikel 5 Verplichtingen van de wederpartij

1. Wederpartij is verantwoordelijk voor het formuleren van goede en duidelijke doelstellingen welke bereikt dienen te worden met de uitvoering van de overeenkomst.

2. Wederpartij zal Gebruiker steeds tijdig alle medewerking verlenen voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst.
3. De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de wederpartij in rekening te brengen.
4. De wederpartij draagt zorg voor de tijdige beschikbaarheid van de bij de werkzaamheden van Gebruiker betrokken medewerkers en/ of derden van de organisatie van de wederpartij.
5. De wederpartij geeft derden die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan in overleg met en na verkregen toestemming van Gebruiker.

### Artikel 6 Overeenkomsten

1. Overeenkomsten komen pas tot stand nadat de opdracht/offerte uitdrukkelijk en schriftelijk is aanvaard middels een opdrachtbevestiging van Gebruiker waarin de overeenkomst correct dient te zijn weergegeven. Bij verschil tussen opdrachtbevestiging en aanbieding/offerte gaat de opdrachtbevestiging voor. De opdrachtbevestiging dient binnen 10 werkdagen na dagtekening opdrachtbevestiging door de wederpartij voor akkoord ondertekend te worden geretourneerd aan Gebruiker, waarna de overeenkomst van kracht is.

### Artikel 7 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de werkzaamheden uitvoeren naar beste inzicht en vermogen en volgens de grondbeginselen van wat 'een deugdelijke beroepsuitoefening' zou kunnen worden genoemd.
2. Gebruiker bepaalt de wijze waarop de overeengekomen opdracht wordt uitgevoerd. Gebruiker kan, indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, derden voor de uitvoering inschakelen in overleg met de wederpartij.
3. Als Gebruiker met een ander advies- en trainingsbureau een opdracht uitvoert zal Gebruiker steeds met de wederpartij vooraf goede afspraken maken over ieders bijdrage en verantwoordelijkheid.
4. Indien door Gebruiker of door Gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van wederpartij of een door wederpartij aangewezen locatie, draagt wederpartij kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten. De werkruimte en faciliteiten zullen voldoen aan alle geldende (wettelijke) eisen en voorschriften betreffende arbeidsomstandigheden.

#### Artikel 8 Prijzen

1. Als prijs geldt de prijs welke genoemd wordt in de opdrachtbevestiging c.q. factuur.
2. Omzetbelasting (BTW) is niet in de opgegeven prijs inbegrepen. Tevens zijn prijzen exclusief reis- en Verblijfskosten, eventuele kosten voor de huur van een locatie en kosten voor het door ons beschikbaar stellen van apparatuur, tenzij anders vermeld in de opdrachtbevestiging.

#### Artikel 9 Betaling

1. Betaling van geleverde diensten dient te geschieden binnen de betalingstermijn die staat aangegeven op de betreffende factuur.
2. In geval van niet, niet stipte, of niet tijdige betaling is de wederpartij ook zonder daartoe in gebreke te zijn gesteld rente verschuldigd van 1.5% per maand vanaf de dag dat hij met zijn betalingsverplichting in gebreke is gebleven tot aan de dag der algehele betaling. Een gedeelte van een maand wordt voor een volle maand gerekend.
3. De wederpartij is gehouden alle buitengerechtelijke kosten te vergoeden die Gebruiker moet maken teneinde een vordering te incasseren. Buitengerechtelijke kosten worden gefixeerd op het dan geldende incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten met dien verstande dat de aldaar genoemde percentages met 5% verhoogd worden.
4. Gebruiker is gerechtigd al haar werkzaamheden op te schorten indien en voorzover de wederpartij met zijn betalingsverplichtingen in gebreke blijft.
5. Betaling dient te geschieden op een door ons aangewezen bank- of girorekening en gebeurt zonder enige aftrek of verrekening.

#### Artikel 10 Annulering

Wederpartij heeft het recht de overeengekomen trainingen of diensten schriftelijk te annuleren.

- a. Bij annulering tot zes maanden voor aanvang van de dienst of training bedragen de kosten 10% van het totaal overeengekomen bedrag.
- b. Bij annulering tussen zes en twee maanden voor aanvang zijn deze kosten 25% van het overeengekomen bedrag.
- c. Indien de annulering binnen twee maanden plaatsvindt, is het volledige bedrag verschuldigd. Bovendien worden de kosten die door Gebruiker vóór de datum van annulering ten behoeve van wederpartij zijn gemaakt in rekening gebracht.

#### Artikel 11 Opschorting en ontbinding

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
2. wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
3. na het sluiten van de overeenkomst Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de wederpartij slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk de overeenkomst zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

4. wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Voorts is Gebruiker bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Gebruiker op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien Gebruiker de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 12 Overmacht en tussentijds beëindigen van de overeenkomst

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Hieronder zijn onder andere begrepen ziekte en ongevallen van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken personen handelend namens of vanwege Gebruiker, brand, storingen aan en verlies van niet vervangbare apparatuur of hulpmiddelen.
3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien de periode van overmacht langer duurt dan vier weken zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden voor dat deel van de werkzaamheden die nog niet zijn uitgevoerd, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat voor zowel Gebruiker als de wederpartij.
4. Voor zoveel Gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Wederpartij is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.
5. Bij het uitvallen van Gebruiker, zal Gebruiker niet verplicht zijn om de annuleringskosten die door de wederpartij zijn gemaakt voor reis- en verblijfskosten aan de wederpartij te voldoen.

### Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Gebruiker zal de werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de te verwachten zorgvuldigheid in acht nemen. Indien een fout wordt gemaakt doordat de wederpartij Gebruiker onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Gebruiker voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Gebruiker is uitgegaan van door de wederpartij verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid bij Gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
4. Door Gebruiker wordt op geen enkele wijze enige aansprakelijkheid aanvaard voor fouten, onjuistheden of misslagen, welke bij de uitvoering van de werkzaamheden worden begaan, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Gebruiker.
5. Voorts wordt bij deze de aansprakelijkheid van Gebruiker voor zaak- of bedrijfsschade, hoe dan ook ontstaan, uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Eventuele schade zal tenslotte nimmer meer kunnen belopen dan het factuurbedrag (exclusief BTW) met betrekking tot de betreffende opdracht, terwijl de aansprakelijkheid voor schade voorts uitdrukkelijk wordt beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van Gebruiker in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
7. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor de gevolgschade.

### Artikel 14 Intellectueel eigendom en geheimhouding

1. Het auteursrecht op door Gebruiker ontwikkelde materialen blijft aan Gebruiker toebehoren. Wederpartij biedt deze materialen/adviezen nimmer aan derden aan, mag deze niet kopiëren, aan derden tonen, of op enige andere wijze gebruiken, zonder uitdrukkelijke toestemming van Gebruiker. Op elke overtreding staat een direct opvorderbare boete van € 10.000,-. De meerdere geleden schade kan te allen tijde door Gebruiker op wederpartij worden verhaald.
2. Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij van elkaar ontvangen, tenzij anders is overeengekomen.

### Artikel 15 Vrijwaringen

1. Wederpartij vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de wederpartij verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien wederpartij aan Gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.
3. Wederpartij vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van personen van wie persoonsgegevens zijn geregistreerd of worden verwerkt in het kader van een persoonsregistratie die door wederpartij wordt gehouden of waarvoor wederpartij uit hoofde van de wet anderszins verantwoordelijk is, tenzij wederpartij bewijst dat de feiten die aan de aanspraak ten

grondslag liggen uitsluitend aan Gebruiker toerekenbaar zijn.

4. Wederpartij vrijwaart Gebruiker voor aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke het gevolg is van handelen of nalaten van wederpartij of van onveilige situaties in diens organisatie. Wederpartij zal de binnen zijn organisatie geldende huis- en beveiligingsregels tijdig aan Gebruiker kenbaar maken.
5. Wederpartij vrijwaart Gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan wederpartij toerekenbaar is.

### Artikel 16 Klachten en toepasselijkheid van geschillen

1. De wederpartij kan zich in alle gevallen met een klacht wenden tot Gebruiker.
2. Wederpartij dient direct na de uitvoering van de overeenkomst na te (laten) gaan of het geleverde aan de overeenkomst beantwoordt. Indien de wederpartij gebreken constateert, dient hij deze binnen dertig dagen na afloop van de opdracht schriftelijk aan Gebruiker te melden. Indien een dergelijke melding niet binnen dertig dagen wordt gedaan, wordt de wederpartij geacht in te stemmen met de wijze waarop de overeenkomst is uitgevoerd en vervalt het recht op reclame.
3. Klachten over de diensten en goederen van Gebruiker dienen schriftelijk te worden ingediend. Gebruiker reageert hier binnen vier weken schriftelijk op.
4. Op elke overeenkomst tussen Gebruiker en wederpartij is Nederlands recht van toepassing. Blijvende geschillen worden voorgelegd aan de rechter.

### Artikel 17 Slotbepaling

1. Op alle door Gebruiker gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, tenzij anders is overeengekomen.
2. Partijen zullen eerst dan een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Onverlet het recht van partijen om hun geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost ter beslechting voor te leggen aan de bevoegde rechter, kunnen partijen besluiten hun geschillen te beslechten door mediation dan wel arbitrage volgens aanvaardbare regel.
4. Gebruiker is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding; zij betreffen de vanaf het tijdstip af te sluiten overeenkomst.
5. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.