

# **Algemene verkoop- en leveringsvoorwaarden van Houden van Klanten B.V. te Vlaardingen**

## Artikel 1. Definities

Onder opdrachtnemer wordt verstaan: de besloten vennootschap Houden van Klanten B.V., statutair gevestigd te Vlaardingen en onder nummer 24252743 ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Rotterdam.

Onder opdrachtgever wordt verstaan: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die blijkens de schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 3 van deze voorwaarden opdracht aan opdrachtnemer heeft verstrekt.

Onder werkzaamheden wordt verstaan; de door opdrachtnemer te organiseren bijeenkomsten, seminars, trainingen, workshops, advieswerkzaamheden e.d. zoals nader omschreven in de artikel 3 genoemde overeenkomst.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden van opdrachtnemer onder uitsluiting van andere algemene voorwaarden meer in het bijzonder de eventueel door opdrachtgever gehanteerde inkoopvoorwaarden.

## Artikel 3. Aanbiedingen

Alle aanbiedingen en voorstellen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend en een overeenkomst met opdrachtnemer komt slechts tot stand indien opdrachtnemer een door de opdrachtgever verstrekte opdracht schriftelijk en/of middels e-mail heeft bevestigd waarbij de opdracht van de opdrachtgever geldt als aanbod en de opdrachtbevestiging door opdrachtnemer als aanvaarding. Het ontbreken van vertegenwoordigingsbevoegdheid van de degene die namens de opdrachtgever optreedt kan niet aan opdrachtnemer worden tegengeworpen.

Wijzigingen of aanvullingen van de overeenkomst binden partijen slechts indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.

## Artikel 4. Prijzen

Prijsopgaven en/of offertes worden gedaan op basis van de op het tijdstip van de offerte geldende prijzen en zijn exclusief BTW en exclusief vergoedingen voor auteurs- en naburige rechten, royalty's en overige heffingen die in het voorkomende geval van toepassing kunnen zijn en alsdan separaat aan de opdrachtgever in rekening zullen worden gebracht.

Oprachtnemer is gerechtigd afgesproken prijzen tussentijds te verhogen indien kostprijsbepalende factoren die in redelijkheid niet in de risicosfeer van de opdrachtnemer liggen ten nadele van de opdrachtnemer wijzigen.

## Artikel 5. Betaling

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, betaalt opdrachtgever de door opdrachtnemer verzonden facturen binnen 14 dagen na factuurdatum bij uitblijven waarvan opdrachtgever van rechtswege in verzuim zal zijn. Opdrachtnemer is alsdan gerechtigd de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten dan wel de overeenkomst tussen partijen buitengerechtelijk te ontbinden onverminderd het recht van opdrachtnemer vergoeding van de als gevolg van het verzuim te lijden schade te vorderen.

Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, is deze zonder voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling de wettelijke handelsrente over het openstaande bedrag verschuldigd alsmede een vergoeding ter compensatie van de door opdrachtnemer te ondernemen buitengerechtelijke invorderingsactiviteiten welke vergoeding forfaitair, dus zonder dat van de hoogte van de kosten enig bewijs geleverd hoeft te worden, wordt bepaald op 10% van het te laat betaalde bedrag met een minimum van EUR 250.

## Artikel 6. Bepaling met betrekking tot het optreden

Oprachtgever zorgt er voor dat de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde faciliteiten (waaronder begrepen doch niet beperkt tot geluidsapparatuur, audiovisuele middelen, microfoon, beamer, kathedr e.d.) aanwezig zijn, in goede technische staat verkeren en voldoen aan wettelijke en anderszins gangbare veiligheidsvoorschriften.

## Artikel 7. Verhinderung van de opdrachtnemer

Indien opdrachtnemer op de afgesproken datum verhinderd is als gevolg van ziekte of een andere door opdrachtnemer als dringend ervaren omstandigheid zal opdrachtnemer:

- a. de presentatie of de workshop in overleg met opdrachtgever verplaatsten naar een andere datum;
- b. desgewenst en indien mogelijk zorg dragen voor een vervanger;
- c. indien partijen niet tot overeenstemming geraken over een van de genoemde mogelijkheden de overeenkomst beëindigen onder restitutie aan opdrachtgever van het in de overeenkomst afgesproken bedrag onder aftrek van de door opdrachtnemer in de voorbereidingsfase gemaakte kosten.

Oprachtnemer zal niet aansprakelijk gesteld kunnen worden voor directe of indirecte schade als gevolg van het niet doorgaan van de presentatie en/of de workshop.

#### Artikel 8. Beëindiging van de overeenkomst door opdrachtgever

Opdrachtgever kan een eenmaal gesloten overeenkomst vóór of uiterlijk op de overeengekomen datum van uitvoering geheel of gedeeltelijk beëindigen in welk geval opdrachtgever de volgende annuleringskosten verschuldigd is: “tot 15 dagen voor of op de eerste dag van de uitvoering van de overeenkomst 100% van de overeengekomen vergoeding, 16 tot 30 dagen voor de eerste datum van uitvoering van de overeenkomst 75% van de overeengekomen vergoeding, 31 dagen of lager voor de eerste datum van uitvoering van de overeenkomst 50% van de overeengekomen vergoeding”.

Beëindiging c.q. opzegging van de overeenkomst geschiedt te allen tijde schriftelijk.

#### Artikel 9. Beëindiging van de overeenkomst door opdrachtnemer

Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden indien:

- a. opdrachtgever, na daartoe behoorlijk in gebreke te zijn gesteld, toerekenbaar te kort schiet in nakoming van een of meerdere voor hem uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen;
- b. zijn faillissement aanvraagt of failliet wordt verklaard;
- c. surseance van betaling aanvraagt of aan hem voorlopig of definitief surseance wordt verleend.

#### Artikel 10. Aansprakelijkheid

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens opdrachtgever en/of jegens derden voor schade van welke aard dan ook en onverschillig door welke oorzaak ontstaan, die direct of indirect het gevolg is of kan zijn van de uitvoering van de overeenkomst en opdrachtnemer wordt ter zake nadrukkelijk door de opdrachtgever tegen aanspraken van derden gevrijwaard.

De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is sowieso beperkt tot de factuurwaarde van de betreffende overeenkomst.

Opdrachtnemer stelt de inhoud van presentaties, lezingen en workshops met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samen maar aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor eventuele onjuistheden en onvolledigheden in het cursusmateriaal dan wel voor hetgeen tijdens de presentaties en/of de workshops wordt verkondigd.

Het handelen door opdrachtgever dan wel de deelnemers aan een lezing, presentatie en/of een workshop naar aanleiding van de inhoud van het programma, dan wel hetgeen tijdens de lezing, presentatie en/of een workshop wordt verkondigd geschiedt geheel voor risico van opdrachtgever dan wel de deelnemers.

#### Artikel 11. Intellectueel eigendom

De auteursrechten alsmede alle overige rechten van intellectueel eigendom op alle door de opdrachtnemer verstrekte documentatie en andersoortige materialen (waaronder begrepen software) zijn voorbehouden. Het is opdrachtgever en de op verzoek en/of uitnodiging van opdrachtgever aanwezige deelnemers van trainingen, seminars, workshops, e.d. niet toegestaan zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer (een deel van) genoemde documentatie en/of andersoortige materialen te veelvoudigen, openbaar te maken dan wel te bewerken. Verder is het zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer niet toegestaan om opnamen in beeld en/of geluid te maken van een programma, training, seminar, workshop e.d. of van een gedeelte daarvan.

#### Artikel 12. Reclame- en garantiebepaling

Klachten over seminars, trainingen, workshop, e.d. dienen door opdrachtgever binnen 10 werkdagen nadat de klachtveroorzakende omstandigheid zich voordoet maar in ieder geval uiterlijk binnen 10 werkdagen na afloop van de training, seminar, workshop, e.d. middels een aangetekende brief te worden gemeld aan opdrachtnemer. Nadien binnengekomen klachten worden niet meer in behandeling genomen en leiden tot het vervallen van de aanspraken van opdrachtgever.

Indien de klacht door opdrachtnemer gegrond wordt verklaard, zal opdrachtnemer een schriftelijk voorstel ter afhandeling van de klacht doen, welk voorstel geldig is gedurende 14 dagen na dagtekening van dit voorstel. Indien deze termijn ongebruikt verstrijkt, is de opdrachtnemer daaraan niet langer aan het voorstel gebonden en zal opdrachtgever geen verdere aanspraken jegens opdrachtnemer geldend kunnen maken.

#### Artikel 13. Geschillenregeling

Op alle door opdrachtnemer verstrekte aanbiedingen, opdrachten en tot stand gekomen overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Geschillen die ontstaan over aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten zullen in beginsel worden beslecht door een onafhankelijke NMI-gecertificeerde mediator waarvan de kosten bij helfte door opdrachtgever en opdrachtnemer zullen worden voldaan, tenzij daarover ter gelegenheid van de mediation andersluidende afspraken worden gemaakt. Indien de mediator tot de conclusie komt dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn om de mediation tot een goed einde te brengen zal het geschil ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Rotterdam.