

Algemene Voorwaarden

Stichting Pesten op de Werkvloer en Trainingsbureau Pesten Preventie

Algemeen

- 1.1 In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:
- Opdrachtnemer: Stichting Pesten op de Werkvloer en handelsnaam Trainingsbureau Pesten Preventie, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34363817 en de gebruikers van deze Algemene Voorwaarden.
 - Opdrachtgever: de wederpartij van Opdrachtnemer.
 - Overeenkomst: de dienstverleningsovereenkomst met betrekking tot het verzorgen van trainingen, workshops, cursussen, lezingen, opleidingen, advies en coaching ten behoeve van individuele en groepen deelnemers van Opdrachtgever, een en ander in de ruimste zin van het woord, zoals vastgelegd in een door beide partijen overeengekomen document en de documenten die daarin eventueel van toepassing worden verklaard, zoals de offerte. Elektronisch geplaatste orders worden uitdrukkelijk hieronder begrepen.
 - Diensten: werkzaamheden die Opdrachtnemer in opdracht en/of ten behoeve van Opdrachtgever verricht, zoals onder meer het geven van adviezen, workshops, opleidingen, cursussen en trainingen. Cursus/training: alle door of vanwege of onder licentie van Opdrachtnemer verzorgde of georganiseerde opleidingsprogramma's of onderdelen van opleidingsprogramma's van een of meerdere dagdelen.
 - Deelnemer: de natuurlijke persoon die aan cursussen, trainingen, workshops en voorlichtingen van Opdrachtnemer deelneemt. Deelnemer kan zelf de Opdrachtgever zijn maar ook iemand uit de organisatie van Opdrachtgever.
 - Offerte: een aanbieding van Opdrachtnemer gericht op het sluiten van een Overeenkomst.
 - Websites: de internetsite www.pestenopdewerkvloer.nl en www.pestenpreventie.nl
 - Voorwaarden: deze Algemene Voorwaarden van Opdrachtnemer.
 - Overmacht: al wat op dat gebied in wet en jurisprudentie wordt begrepen.
- 1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, aanbiedingen, offertes en Overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers. De Algemene Voorwaarden zijn gepubliceerd op beide websites.
- 1.3 De toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij tussen partijen schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.5 Indien één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.

- 1.6 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van al gesloten Overeenkomsten met inachtneming van een termijn van dertig (30) dagen na bekendmaking van de wijziging op de website van Opdrachtnemer, door toesturen via de post of per (elektronische) berichtgeving. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen per direct worden doorgevoerd.
- 1.7 Indien Opdrachtgever een voor hem negatieve wijziging in deze Voorwaarden conform voorgaand lid niet wil accepteren, dient hij voor de datum waarop de nieuwe Voorwaarden van kracht worden Opdrachtnemer hierover te informeren. Opdrachtnemer kan de wijziging in kwestie dan intrekken waarna deze voor Opdrachtgever niet meer zal gelden. Indien Opdrachtnemer de wijziging niet wenst in te trekken, is Opdrachtgever gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen tegen deze datum of op de ontvangstdatum van de opzegging indien deze na de ingangsdatum van de wijziging is.

2. Opdrachtnemer

- 2.1 Opdrachtnemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdracht verstrekte of ter kennis verkregen informatie die zorgvuldigheid betrachten die redelijkerwijs kan worden gevraagd. Informatie met een vertrouwelijk karakter of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen zal alleen gebruikt worden binnen het kader van de opdracht.
- 2.2 Opdrachtnemer behoudt - tot zeven (7) jaar na beëindiging van de opdracht - documentatie van de door Opdrachtnemer uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Opdrachtnemer waakt ervoor dat archiefstukken niet voor andere doeleinden worden gebruikt.

3. Opdrachtaanvaarding

- 3.1 Een Overeenkomst tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer komt tot stand door of:
- het insturen van een daartoe bestemd aanmeldingsformulier (per post, email of website);
 - het retourneren van een door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging door de Opdrachtgever (NB in geval opdrachtgever volstaat met het insturen van een zogenaamde purchase order, wordt deze ook als opdrachtaanvaarding beschouwd);
 - het verlenen van een mondelinge dan wel schriftelijke opdrachtbevestiging die door Opdrachtnemer éénzijdig schriftelijk wordt bevestigd. Onder schriftelijk wordt mede verstaan bevestigingen via e-mail of ingestuurde formulieren via de website;
 - het retourneren van een door Opdrachtgever voor akkoord ondertekende door Opdrachtnemer uitgebrachte offerte;
 - het maken van afspraken voor gesprekken met of het vragen van mondelinge of schriftelijke adviezen aan Opdrachtnemer wat door Opdrachtnemer wordt beschouwd als een stilzwijgende bevestiging van de uitgebrachte offerte.
- 3.2 Zowel de Opdrachtgever als Opdrachtnemer kunnen in overleg verzoeken om het inzetten van andere medewerkers dan degenen die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht. Dit mag uiteraard niet ten koste gaan van de kwaliteit en continuïteit.
- 3.3 Door Opdrachtnemer aangeboden open trainingen, workshops, seminars, congressen en dergelijke vinden alleen doorgang bij voldoende aanmeldingen. Indien er meer aanmeldingen zijn dan er deelnemers geplaatst kunnen worden, volgt plaatsing in de volgorde van aanmelding.

- 3.4 Bij de aanvaarding van opdrachten waarbij sprake is van een derde geldstroom, houdt Opdrachtnemer zich strikt aan de richtlijnen die door deze instanties aanvullend worden opgelegd.
- 3.5 Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn niet bindend totdat tussen Partijen terzake van die offerte een Overeenkomst is gesloten.
- 3.6 Door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes hebben, tenzij anders aangegeven, een geldigheidsduur van twee (2) maanden.
- 3.7 Voor alle offertes en aanbiedingen geldt voorts, dat deze zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens. Bij gebleken onjuistheid c.q. onvolledigheid daarvan kan Opdrachtgever aan een (geaccepteerde) offerte of aanbieding geen rechten ten opzichte van Opdrachtnemer ontlenen.
- 3.8 Opdrachtnemer kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4. Opschorting en ontbinding

- 4.1. De Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd tenzij uit de aard der strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor onbepaalde tijd is aangegaan.
- 4.2. De Overeenkomst kan niet tussentijds worden opgezegd anders dan op grond van de annuleringsregeling van artikel 8.
- 4.3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn te allen tijde bevoegd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever of Opdrachtnemer: in staat van faillissement geraakt, dan wel daartoe een aanvraag is ingediend; surseance van betaling is verleend dan wel daartoe een aanvraag is ingediend; de bedrijfsvoering staakt.
- 4.4. Opdrachtnemer is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de Overeenkomst te ontbinden, indien:
 - Opdrachtgever de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
 - na het sluiten van de Overeenkomst Opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
 - indien Opdrachtgever bij het sluiten van de Overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - indien door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Opdrachtnemer kan worden gevergd dat hij de Overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 4.5. Opdrachtnemer heeft tevens de bevoegdheid de afgifte van bescheiden of andere zaken aan Opdrachtgever of derden op te schorten, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op Opdrachtgever volledig zijn voldaan.
- 4.6. Indien de Overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Opdrachtnemer de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en Overeenkomst.
- 4.7. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor de gevolgen van voortijdige beëindiging conform dit artikel.
- 4.8. Overname, fusie of verzelfstandiging c.q. privatisering van een Opdrachtgever vormt geen reden voor tussentijdse opzegging van de Overeenkomst.

5. Overeenkomst en uitvoeringscondities

- 5.1. De Overeenkomst komt tot stand doordat enerzijds Opdrachtnemer op voldoende gedetailleerde wijze de informatie verzamelt die nodig is voor de opdrachtformulering. Anderzijds verstrekt de Opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer vormen zich zodoende een beeld van het vraagstuk, van de omvang van de interventie en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek, dan worden de condities van dit vooronderzoek vooraf met de Opdrachtgever afgesproken.
- 5.2. In de Overeenkomst over de uitvoeringscondities worden afspraken gemaakt over:
- de wijze van werken;
 - de keuze van de door Opdrachtnemer en de Opdrachtgever in te zetten deskundigen en eventueel de aanwijzing van een projectleider;
 - het eventueel betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering (gebeurt uitsluitend in onderling overleg);
 - een indicatie van de tijdsduur van de opdracht en de eventuele fasering. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden is niet bedoeld als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen;
 - de kostenraming;
 - de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg;
 - taakafbakening met betrekking tot de organisatie en logistiek rondom de interventie door Opdrachtnemer. De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn, maar wel in de lijn liggen van dit onderwerp, worden vanzelfsprekend door de Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg geregeld.
- 5.3. Met betrekking tot Overeenkomsten tot onderzoeksopdrachten geldt in afwijking van 5.2. het volgende:
- a. Offertes voor onderzoek van Opdrachtnemer zijn onlosmakelijk verbonden met de in het projectvoorstel (van Opdrachtnemer) omschreven opzet van de werkzaamheden. Wijzigingen in de opzet, onder andere ten aanzien van omvang, fasering van het project, de methode, analyse en rapportering, die in overleg met de Opdrachtgever worden aangebracht, kunnen leiden tot aanpassing van de verschuldigde kosten.
 - b. Indien tussentijdse wijziging in de uitvoering van het onderzoek ontstaat door feiten of omstandigheden die in de risicosfeer van de Opdrachtgever vallen, is Opdrachtnemer gerechtigd aanpassingen aan te brengen in de omschreven opzet voor het onderzoek indien dit voor de kwaliteit van de dienstverlening nodig is. Opdrachtnemer is gerechtigd de daaraan verbonden (meer)kosten aan de Opdrachtgever door te berekenen.
 - c. Opdrachtnemer kan van tevoren slechts bij indicatie aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van een project zal zijn. Een overeengekomen termijn dan wel einddatum van de werkzaamheden en de rapportering is daarom niet bedoeld als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6. Intellectueel eigendom

- 6.1. Modules, modellen, technieken en/of instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de realisatie van de opdracht, zijn en blijven eigendom van Opdrachtnemer. Openbaarmaking kan daarom alleen gebeuren na verkregen toestemming van de directie van Opdrachtnemer.
- 6.2. Het auteursrecht op de door Opdrachtnemer uitgegeven brochures, projectmateriaal en trainings- en opleidingsmateriaal berust bij Opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. 6.3 Het auteursrecht op rapporten, adviezen, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Opdrachtnemer, berust uitsluitend bij Opdrachtnemer tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer houdt tevens het recht de door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

7. Honorering en betalingsregeling

- 7.1. Opdrachtnemer zal een honorarium in rekening brengen dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden. Het honorarium wordt bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten. Voorafgaand aan de start van een opdracht worden de in rekening te brengen kosten schriftelijk aan de Opdrachtgever ter goedkeuring gemeld.
- 7.2. Met betrekking tot de tarieven geldt het volgende:
- Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen worden in de offertes en opdrachten specificaties aangegeven voor de opleidings-, de advies- of trainingswerkzaamheden en kosten voor de verblijfsaccommodatie tenzij schriftelijk anders aangegeven.
 - Voor zover secretariaatskosten, organisatie-, reis- en verblijfskosten, materiaal, inleiders, informatiestand, vertaal- en tolkkosten en dergelijke niet in de tarieven inbegrepen zijn, worden ze afzonderlijk doorberekend.
 - De Opdrachtgever draagt alle kosten die verbonden zijn aan het reserveren en het gebruik van de trainingsaccommodaties; hiermee worden ook de reis- en verblijfskosten van de trainer(s)/adviseur(s) bedoeld.
 - Indien voor de uitvoering van de opdracht het gebruik van apparatuur (zoals videoapparatuur) of het inzetten van een specialist (zoals een acteur) nodig is, worden de kosten hiervan doorberekend aan de Opdrachtgever.
 - De reis- en verblijfskosten en eventuele andere extra kosten voor een in het buitenland uit te voeren Overeenkomst komen voor rekening van de Opdrachtgever.
 - Betreft het een dienst aan een buitenlandse opdrachtgever, dan komen de eventuele betalingstransferkosten voor rekening van de Opdrachtgever. Het bedrag dat in euro's dient te worden betaald wordt schriftelijk vastgelegd.
 - Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting (BTW) en andere heffingen welke van overheidswege zijn of worden opgelegd tenzij anders aangegeven.
 - Opdrachtgever zal kosten van derden welke worden gemaakt door Opdrachtnemer in het kader van de Overeenkomst, rechtstreeks aan de betreffende derde voldoen. Verloopt betaling aan derden via Opdrachtnemer dan is deze gerechtigd een voorschot op de kosten te verlangen. Ook is Opdrachtnemer gerechtigd tot het doorberekenen van een toeslag voor administratiekosten.

- 7.3. Opdrachtnemer mag bij Overeenkomsten welke langer dan 6 (zes) maanden lopen - zonder voorafgaande schriftelijke mededeling - per 1 januari van ieder kalenderjaar het in de Overeenkomst overeengekomen tarief verhogen met maximaal het door het CPB verwachte percentage van de prijsindex in het lopende jaar.
- 7.4. Opdrachtnemer factureert direct na de opdrachtverlening of inschrijving op een open inschrijvingscursus, een maatwerk- of adviesopdracht, dan wel tijdens en/of na uitvoering van de gehele opdracht of een gedeelte ervan.
- 7.5. Opdrachten op basis van nacalculatie worden maandelijks gefactureerd.
- 7.6. Opdrachtnemer is gerechtigd een voorschot in rekening te brengen en niet eerder dan na betaling hiervan verdere uitvoering aan de Overeenkomst te geven.
- 7.7. Betaling dient binnen veertien dagen na factuurdatum plaats te vinden. Bij opdrachtverlening voor een activiteit die binnen veertien dagen plaatsvindt ("lastminute boeking"), dient de betaling te zijn voldaan vóór aanvang van die activiteit.
- 7.8. Na overschrijding van de betaaltermijn wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.9. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De hoogte van de buitengerechtigde kosten wordt bepaald door het Besluit Vergoeding Buitengerechtigde Incassokosten (Wet Incassokosten).
- 7.10. Bij niet nakoming van de betalingsverplichtingen conform dit artikel is Opdrachtnemer gerechtigd onmiddellijk zijn werkzaamheden voor de betreffende opdracht(en) op te schorten dan wel te beëindigen.
- 7.11. Opdrachtnemer sluit verrekening uit.

8. Annuleringsregelingen

- 8.1. Mocht de Opdrachtgever tot voortijdige beëindiging van een opdracht willen overgaan, dan dient dit altijd schriftelijk aan de Opdrachtnemer gemeld te worden. In het schrijven dient aangegeven te worden welke de reden(en) is (zijn) voor voortijdige beëindiging. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- 8.2. Bij voortijdige beëindiging/annulering van een opdracht zijn de onderstaande regels van toepassing voor de verschillende werkvelden van Opdrachtnemer:
 - a. Maatwerktrainingen in algemene zin:

Bij annulering door de Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer in rekening gebracht:

 - Alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn.
 - Alle kosten voor de uitvoering van de opdracht:
 - 100% van de kosten bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de training;
 - 75% van de kosten bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de training; wanneer de training echter onmiddellijk opnieuw geboekt wordt: 50% van de kosten;
 - 50% van de kosten bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de training;
 - 0% van de kosten bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de training.
 - Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie welke in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.

b. Open trainingen (inclusief open trainingen online):

Bij annulering door de Opdrachtgever worden door Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening gebracht aangaande de deelname:

- 100% van deelnamekosten bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de training;
 - 75% van deelnamekosten bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de training; wanneer de training echter onmiddellijk opnieuw geboekt wordt: 50% van de kosten;
 - 50% van deelnamekosten bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de training;
 - 0% van deelnamekosten bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de training.
- Bij verhindering van een deelnemer kan de Opdrachtgever altijd, zonder bijkomende kosten, een vervanger sturen die voldoet aan de deelnemereisen die gesteld worden aan de training.
- Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie welke in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.

c. Congressen, seminars en dergelijke:

- Bij annulering door de Opdrachtgever, ongeacht het tijdstip van annuleren, worden door Opdrachtnemer de gemaakte kosten, inclusief kosten die zijn verbonden aan verplichtingen die Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever met derden is aangegaan, volledig in rekening gebracht.
- Bij verhindering van een deelnemer kan de Opdrachtgever altijd – zonder bijkomende kosten – een vervanger sturen.

d. Coaching/groepsinterventie/onderzoek/organisatieontwikkeltrajecten:

- Bij annulering door de Opdrachtgever van de gehele opdracht of een deel daarvan worden door Opdrachtnemer in rekening gebracht:
- Alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment van annulering gemaakt zijn.
- Alle kosten voor de uitvoering van de opdracht:
- 100% van de kosten bij annulering tussen 0 tot 2 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 75% van de kosten bij annulering tussen 2 tot 4 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 50% van de kosten bij annulering tussen 4 tot 6 weken voor aanvang van de activiteit;
 - 0% van de kosten bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang van de activiteit.
- Alle kosten van een eventueel geboekte accommodatie welke in rekening zijn gebracht conform de voorwaarden van de accommodatieverschaffer.

e. Voor advies en begeleiding anders dan hierboven genoemd geldt dat bij voortijdige beëindiging door de Opdrachtgever de kosten voor de reeds verrichte werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht. Opdrachtnemer heeft daarbij recht op compensatie van aan te tonen bezettingsverlies.

9. Aansprakelijkheid

- 9.1. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van Opdrachtnemer mag worden verwacht. Indien een fout gemaakt wordt doordat de Opdrachtgever haar onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is Opdrachtnemer voor de daardoor ontstane schade niet aansprakelijk.
- 9.2. Hoewel met betrekking tot de inhoud van de door Opdrachtnemer geleverde diensten de uiterste zorg is nagestreefd, kan voor de afwezigheid van fouten of onvolledigheden daarin, of in de doorgifte daarvan, niet worden ingestaan.
- 9.3. De resultaten van toepassing en gebruik van de door Opdrachtnemer verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten Opdrachtnemer haar invloed vallen. Hoewel de Overeenkomst door Opdrachtnemer naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan Opdrachtnemer daarom geen garanties afgeven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte studies en verstrekte adviezen.
- 9.4. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst is Opdrachtnemer slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, d.w.z. vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie.
- 9.5. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is daarom beperkt tot maximaal de vergoeding welke Opdrachtnemer voor zijn Diensten in het kader van de Overeenkomst heeft ontvangen. Voor Overeenkomsten die een langere doorlooptijd hebben dan zes (6) maanden, geldt dat de aansprakelijkheid verder beperkt is tot maximaal de vergoeding over de laatste zes (6) maanden.
- 9.6. Voornoemde limiteringen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien er sprake is van grove schuld of opzet door Opdrachtnemer of zijn leidinggevenden.
- 9.7. Voor zover sport- en daarmee te vergelijken activiteiten deel uitmaken van de met Opdrachtnemer gesloten Overeenkomst, dienen deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan dergelijke activiteiten. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens Opdrachtgever als jegens de deelnemer, nadrukkelijk uit.
- 9.8. Opdrachtnemer is indien er sprake is van aansprakelijkheid, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schuld wordt uitsluitend verstaan:
- redelijke kosten die Opdrachtgever gemaakt heeft om de prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden;
 - redelijke kosten die Opdrachtgever gemaakt heeft ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade.
- Voor andere directe, indirecte en/of gevolgschade (inclusief maar niet beperkt tot gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties, schade o.a. voortvloeiend uit enige vertraging, verlies van gegevens, goodwill, overschrijding van een leveringstermijn en/of geconstateerde gebreken) dan door Opdrachtgever geleden directe vermogensschade, is Opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 9.9. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken die derden ten opzichte van Opdrachtnemer pretenderen en uitoefenen ter vergoeding van geleden schade, gemaakte kosten, gederfde winst en andere uitgaven die op enigerlei wijze verband houden met en/of voortvloeien uit de uitvoering door Opdrachtnemer van de opdracht.
- 9.10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren ten opzichte van Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer bij de uitvoering van een Overeenkomst betrokken derden, één (1) jaar.

10. Overmacht

- 10.1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor zich uit een opdracht terug te trekken, indien, op grond van omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken (overmacht), een goede opdrachtuitvoering wordt belemmerd. In dergelijke omstandigheden is Opdrachtnemer niet schadeplichtig.
- 10.2. Opdrachtnemer is niet gehouden aan zijn verplichtingen uit de Overeenkomst indien nakomen onmogelijk is geworden door overmacht. De Overeenkomst zal dan worden ontbonden.
- 10.3. Opdrachtnemer kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee (2) maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 10.4. Voor zover Opdrachtnemer ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de Overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Opdrachtnemer gerechtigd om het al nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte apart te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Overeenkomst.

11. Klachtenregelingen

- 11.1. Opdrachtnemer hecht eraan tevreden Opdrachtgevers te houden. Indien door de Opdrachtgever bij de opdrachtuitvoering tekortkomingen worden geconstateerd, wordt de Opdrachtgever verzocht de klacht, van argumenten voorzien, binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 (dertig) dagen na levering van de betreffende dienst, schriftelijk in te dienen.
- 11.2. De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat zo spoedig mogelijk na ontvangst van de klacht contact wordt gezocht met de Opdrachtgever, om aldus te zorgen voor een adequate afhandeling.
- 11.3. Indien de klacht niet adequaat in onderling overleg kan worden opgelost dan zal de klachtenprocedure (gepubliceerd op de websites van opdrachtnemer) worden gevolgd.
- 11.4. Indien een klacht gegrond is zal Opdrachtnemer de diensten alsnog leveren zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels door de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar worden gemaakt.
- 11.5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden of het leveren van zaken niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9.

12. Toepasselijk recht

- 12.1. Op alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. De eventuele toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 12.2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de uitleg en/of nakoming van de Overeenkomst van opdracht worden, met uitzondering van de geschillen die tot uitsluitende bevoegdheid van de kantonrechter behoren beslecht door de Rechtbank.
- 12.3. Deze Voorwaarden zijn gepubliceerd te raadplegen en op te slaan via de Websites.
- 12.4. Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Opdrachtnemer.
- 12.5. De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.

13. Persoonsregistratie

- 13.1. Door het aangaan van een Overeenkomst met Opdrachtnemer, wordt aan Opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de Overeenkomst verkregen persoonsgegevens.
- 13.2. Deze persoonsgegevens zal Opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor onze dienstverlening. Het beheer van de verkregen persoonsgegevens gebeurt op de wijze die de wet voorschrijft.