

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de navolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt:

1. Opdrachtnemer: opdrachtnemer en/of Human Dynamics en/of enige andere tot de Associatie Voor Veranderaars behorende vennootschap, als zijnde gebruiker(s) van deze Algemene Voorwaarden. Indien de term "Opdrachtnemer" wordt gebruikt in deze voorwaarden dient de Associatie Voor Veranderaars B.V. en gelieerde ondernemingen te worden gelezen.
2. Opdrachtgever: De wederpartij bij een door opdrachtnemer aangegane overeenkomst.

Artikel 2 Algemene bepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij opdrachtnemer zich verbindt c.q. zal verbinden om werkzaamheden te verrichten voor opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor opdrachtnemer voortvloeiende werkzaamheden.
2. Contractuele bedingen die van deze algemene voorwaarden afwijken of deze aanvullen zijn slechts geldig voorzover uitdrukkelijk schriftelijk overeengekomen en dan slechts per afzonderlijke overeenkomst.
3. Nietigheid of vernietiging van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Bij ongeldigheid van enige bepaling(en) zullen opdrachtgever en opdrachtnemer in overleg treden teneinde deze bepaling(en) te vervangen, waarbij zoveel mogelijk doel en strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling(en), alsmede van het geheel van deze algemene voorwaarden, behouden blijven.
4. Opdrachtnemer verwerpt uitdrukkelijk de toepasselijkheid van enige algemene voorwaarden van haar wederpartij en/of derden op door haar gesloten overeenkomsten.
5. Alle opdrachten worden aanvaard en uitgevoerd door opdrachtnemer dan wel namens opdrachtnemer door derden, voorzover een goede uitvoering van de overeenkomst dit toelaat of vereist. Artikel 7:404 BW is niet van toepassing.
6. Indien opdrachtnemer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat opdrachtnemer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Totstandkoming en wijziging van een overeenkomst

1. De door opdrachtnemer verleende diensten vinden alleen doorgang bij voldoende aanmeldingen. Wanneer het aantal aanmeldingen groter is dan het aanbod aan plaatsen, volgt plaatsing in volgorde van aanmelding.
2. Een selectieprocedure kan deel uitmaken van de procedure om toe te worden gelaten tot de opleiding.
3. Alle aanbiedingen en offertes van opdrachtnemer zijn geheel vrijblijvend en kunnen door opdrachtnemer steeds worden herroepen of gewijzigd, ook indien deze een termijn van aanvaarding bevatten.

4. Elke wijziging in of aanvulling op een tussen partijen gesloten overeenkomst zal eerst gelden nadat deze door beide partijen schriftelijk zal zijn vastgelegd en geaccordeerd. Opdrachtnemer brengt opdrachtgever tevoren, althans zo spoedig mogelijk, op de hoogte van eventuele consequenties betreffende het tijdstip waarop werkzaamheden dienen te worden voltooid, alsmede eventuele financiële consequenties.
5. Als de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt de met opdrachtnemer afgesloten overeenkomst te zijn aangegaan voor de duur van één jaar, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzegging kan slechts geschieden door middel van een aangetekend schrijven, met een opzegtermijn van minimaal drie maanden. Indien niet wordt opgezegd, wordt de overeenkomst geacht stilzwijgend te zijn verlengd voor een periode van één jaar.
6. In uitzondering op lid 6, geldt voor overeenkomsten waarbij de opdrachtgever een consument betreft, aldus een particulier niet zijnde in een beroeps- of bedrijfsmatige hoedanigheid, het volgende: Als de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt de met opdrachtnemer afgesloten overeenkomst te zijn aangegaan voor de duur van één jaar, tenzij dit uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Opzegging kan slechts geschieden door middel van een aangetekend schrijven, een opzegtermijn van minimaal één maand. Jaarlijks dient verlenging van de overeenkomst plaats te vinden met uitdrukkelijke schriftelijke goedkeuring van opdrachtnemer.
7. Indien een overeenkomst wordt verlengd, geschiedt dit onder dezelfde voorwaarden en voor eenzelfde termijn, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk tot wijziging daarvan besluiten.
8. Met inachtneming van bovenstaande leden is opdrachtgever bevoegd een deelnemer te wisselen, één en ander na uitdrukkelijk en schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
9. Voor zover opdrachtnemer voor een juiste nakoming van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie van, of medewerking door, de opdrachtgever, respectievelijk een cursist, is opdrachtnemer van haar verplichting ontslagen bij het niet-tijdig verstrekken van informatie of verlenen van die medewerking.

Artikel 4 Aard en uitvoering van een overeenkomst

1. De aard van enige overeenkomst is opdracht tot het verrichten van diensten, namelijk het opstellen van trainingsprogramma's, ontwikkelingsprogramma's, coaching en procesbegeleiding met als doel het ontwikkelen van respect, eigenheid en zelfstandigheid van de deelnemers in hun organisatie.
2. Opdrachtnemer verplicht zich jegens opdrachtgever de inhoud van een overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, alsmede bij haar werkzaamheden de nodige zorgvuldigheid te betrachten. De door opdrachtnemer te leveren diensten bestaan te allen tijde uit de verplichting tot het leveren van een inspanning jegens opdrachtgever. Concrete resultaten zijn niet te garanderen en daardoor niet afdwingbaar.
3. Opdrachtnemer handelt ter uitvoering van enige overeenkomst op zodanige wijze dat dit geen aanleiding geeft tot negatieve publiciteit voor opdrachtgever. Zij doet geen persuitlatingen anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtgever.
4. Ingeval uitvoering van overeengekomen werkzaamheden, om welke reden dan ook, (tijdelijk) niet mogelijk blijkt, zullen partijen dit terstond kenbaar maken en met elkaar in overleg treden.
5. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van alle ter uitvoering van een overeenkomst aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze afkomstig zijn van door opdrachtgever ingeschakelde derden.
6. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd en door welke medewerker(s).
7. Opdrachtnemer heeft het recht om werkzaamheden te laten verrichten door een door opdrachtnemer aan te wijzen derde.

Artikel 5 Opzegging van een overeenkomst

Beide partijen kunnen een overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen door middel van een aangetekend schrijven, met inachtneming van de contractueel overeengekomen opzegtermijn of met de annuleringsvoorwaarden genoemd in artikel 7.

Artikel 6 Opschorting en ontbinding van een overeenkomst

1. Opdrachtnemer is gerechtigd een overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder opgaaf van redenen te ontbinden of haar verplichtingen jegens opdrachtgever op te schorten indien:
 - a. opdrachtgever wordt geliquideerd, in staat van faillissement verklaard, of haar (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend;
 - b. opdrachtgever, ondanks schriftelijke ingebrekestelling, blijft tekortschieten in de nakoming van één of meerdere van haar verplichtingen;
 - c. opdrachtnemer na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis zijn gekomen die haar redelijke grond geven te vrezen dat opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichtingen zal (kunnen) voldoen;
 - d. opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst is verzocht zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen en deze uitblijft of onvoldoende is.
2. Opdrachtnemer is voorts bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst, of een substantieel deel ervan, onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer van haar kan worden gevergd.
3. Indien opdrachtnemer voor de uitvoering van enige overeenkomst gebruik behoeft van gegevens en bescheiden die haar door opdrachtgever dienen te worden verstrekt, is zij gerechtigd bij een tekortkoming in de aanlevering hiervan, uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten op basis van de voor haar gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen. Opdrachtnemer maakt hiervan met bekwame spoed melding aan opdrachtgever. Zodra de ontbrekende gegevens of bescheiden worden aangeleverd zullen de werkzaamheden omgaand worden voortgezet.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd, alvorens enige overeenkomst na te komen of de nakoming ervan voort te zetten, volledige betaling of afdoende zekerheid voor de nakoming van opdrachtgever te verlangen, bijvoorbeeld in de vorm van een onvoorwaardelijke bankgarantie, indien zij grond heeft te vrezen dat opdrachtgever haar verplichtingen niet behoorlijk, niet volledig en/of niet tijdig zal (kunnen) nakomen.
5. Indien opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming opschorting rechtvaardigt, is opdrachtnemer gerechtigd zijn werkzaamheden terstond en met directe ingang op te schorten zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. Opdrachtnemer behoudt zich daarentegen steeds het recht op schadevergoeding voor.
6. Indien opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien een overeenkomst, om welke reden dan ook, wordt ontbonden zijn vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

8. Indien opdrachtnemer, met inachtneming van de algemene voorwaarden, de wetgeving en regelgeving, tot ontbinding of opschorting van de overeenkomst overgaat is hij op geen wijze gehouden tot vergoeding van schade of kosten die hieruit voortvloeien.

Artikel 7: Annulering

1. Annulering dient schriftelijk te geschieden door middel van een aangetekend schrijven met inachtneming van de onderstaande termijnen.
2. Met betrekking tot het annuleren of het wijzigen van de overeenkomst met betrekking tot opleidingen, cursussen, conferenties en verblijf zijn eventueel kosten verbonden, voorzover de volgende termijnen zijn verstreken:
 - Tot 8 weken voor aanvang opdracht: kosteloos;
 - Tussen 4 en 8 weken voor aanvang van de opdracht: 50% van het offertebedrag wordt in rekening gebracht;
 - Tussen 2 en 4 weken voor aanvang: 75% van het offertebedrag wordt in rekening gebracht;
 - Kortere dan 2 weken: 100% van het offertebedrag wordt in rekening gebracht.
3. In geval van door opdrachtnemer verleende maatwerkopdrachten worden bij annulering tot één maand voor de aanvang de daadwerkelijk door opdrachtnemer gemaakte kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen één maand voor de aanvang is de eerste overeengekomen termijn verschuldigd naast de daadwerkelijk door opdrachtnemer gemaakte kosten.
4. Indien opdrachtgever niet aan haar betalingsverplichtingen jegens opdrachtnemer voldoet is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst kosteloos op te schorten of te annuleren.

Artikel 8 Overmacht

1. Indien opdrachtnemer tengevolge van een haar niet toerekenbare oorzaak niet in staat is enige uit hoofde van een overeenkomst op haar rustende verplichting na te komen, is zij gerechtigd te hare keuze de uitvoering van een overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten, dan wel door eenvoudige kennisgeving aan opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.
2. Onder oorzaken als bedoeld in dit artikel worden in ieder geval, doch niet uitsluitend verstaan: belemmerende maatregelen van binnen- of buitenlandse overheden, oproer, brand, vorst- water- of stormschade, sabotage, werkstaking, personeelsgebrek, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid van werknemers, computerstoring, diefstal of vernieling van bedrijfsgegevens, stremming van vervoer, gebrek aan vervoersmiddelen, alsmede alle andere de bedrijfsvoering belemmerende omstandigheden, voorzien of onvoorzien, waarop opdrachtnemer redelijkerwijs geen invloed kan uitoefenen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd zich op lid 8.1 te beroepen ook indien een oorzaak als bedoeld in dit artikel intreedt nadat enige prestatie door haar verricht had moeten worden.
4. Opdrachtnemer is bevoegd op grond van de door haar gehanteerde gebruikelijke tarieven betaling te vorderen voor prestaties die zij ter uitvoering van een overeenkomst heeft geleverd voordat een oorzaak als bedoeld in dit artikel intreedt.
5. Indien het hierboven genoemde overmacht zich langer dan 2 maanden voordoet is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 9 Honoraria en kosten

1. Honoraria worden in een overeenkomst vastgesteld. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn zij nimmer maatgevend voor enige in de toekomst te sluiten (vervolg-) overeenkomst.
2. Overeengekomen honoraria zijn exclusief BTW en eventueel door opdrachtnemer te maken verschotten en/of kosten.

3. Alle kosten, welke opdrachtnemer redelijkerwijs maakt ten behoeve van een behoorlijke uitvoering van een overeenkomst, komen immer voor rekening van opdrachtgever, zulks met inbegrip van zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten, welke werden beoogd te worden verhaald op derden, doch waarvan een vordering daartoe niet wordt aanvaard dan wel toegewezen.
4. Indien door of namens opdrachtnemer in het kader van een overeenkomst werkzaamheden worden verricht ten kantore van opdrachtgever dan wel op een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever de in redelijkheid gemaakte kosten daartoe.
5. Indien een overeenkomst opdrachtnemer een haar niet-toerekenbare significant hogere werkbelasting oplevert dan aanvankelijk was voorzien en in redelijkheid niet van haar mag worden verwacht overeengekomen werkzaamheden te blijven verrichten tegen het vooraf overeengekomen honorarium, is zij gerechtigd eenzijdig een verhoging van het honorarium vast te stellen. opdrachtnemer stelt opdrachtgever uiterlijk vier weken voor het ingaan hiervan op de hoogte. Indien zulks niet aanvaardbaar is voor opdrachtgever is zij bevoegd de overeenkomst onmiddellijk, doch in ieder geval binnen 4 weken nadat opdrachtnemer haar omtrent de tariefswijziging berichtte, schriftelijk te ontbinden.

Artikel 10 Betaling

1. Opdrachtnemer zal na beëindiging van een overeenkomst zo spoedig mogelijk tot eindafrekening overgaan. opdrachtgever is gehouden alle eventueel door opdrachtnemer noodzakelijk geachte medewerking te verlenen ten behoeve van het opstellen van deze afrekening.
2. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen dient betaling te geschieden binnen 20 dagen na factuurdatum, zonder aftrek van enige korting of verrekening.
3. Opdrachtgever is, behoudens wet- en regelgeving anders bepaald, nimmer gerechtigd haar betalingsverplichtingen jegens opdrachtnemer op te schorten. Bezwaren tegen de hoogte van het te betalen bedrag schorten de betalingsverplichting niet op. Bovengenoemde is tevens van toepassing indien aan opdrachtgever geen beroep toekomt op artikelen 231 tot en met 247 van Boek 6 Burgerlijk Wetboek.
4. Ontvangen betalingen strekken steeds primair tot voldoening van door opdrachtnemer gemaakte kosten, vervolgens van eventuele verpagingsrente en laatstens van de hoofdsom van steeds de oudste openstaande factuur, ongeacht hetgeen opdrachtgever betreffende de betaling mededeelt.
5. Voor zover opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd zijnde de wettelijke rente met een minimum van 1% per maand. De hiervoor genoemde rente wordt berekend over het opeisbare bedrag en wel vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
6. Voor zover opdrachtgever een consument betreft, aldus een particulier niet zijnde in een beroeps- of bedrijfsmatige hoedanigheid treedt verzuim in nadat hij is aangemaand tot betaling binnen veertien dagen na de dag van aanmaning, waarna betaling uitblijft.
In de aanmaning zal worden aangegeven welke consequenties het uitblijven van betaling met zich meebrengt. Buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien opdrachtnemer hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren en de opdrachtgever geen consument betreft, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Genoemde buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van de opeisbare hoofdsom, met een minimum van €150,-. opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.
7. Indien en voor zover door of namens opdrachtnemer, uit hoofde van haar werkzaamheden of anderszins, van opdrachtgever of ten behoeve van opdrachtgever van derden betalingen zijn ontvangen, is opdrachtnemer te allen tijde gerechtigd deze, bij een tekortkoming in de betalingsverplichtingen van opdrachtgever jegens haar, te verrekenen met enig opeisbaar bedrag.

Artikel 11 Reclamering

1. Reclamering met betrekking tot verrichte werkzaamheden en/of enig gefactureerd honorarium dient uiterlijk binnen 30 dagen na verzenddatum van de bescheiden op grond waarvan opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na ontdekking van de tekortkoming waarover opdrachtgever reclameert indien zij aantoont dat zij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, schriftelijk aan opdrachtnemer kenbaar te worden gemaakt. De reclamering dient een gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming te bevatten, opdat opdrachtnemer in staat wordt gesteld adequaat te reageren.
2. Reclamering vormt nimmer een grond voor opschorting van enige betalingsverplichting jegens opdrachtnemer.
3. Bij gebreke van een deugdelijk en/of tijdig ingestelde reclamering zal iedere actie of rechtsvordering jegens opdrachtnemer komen te vervallen.

Artikel 12 Uitspanning

Het is geen der partijen toegestaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst, alsmede binnen één jaar na beëindiging van de overeenkomst, personen, die vanuit een andere partij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van een overeenkomst, in dienst te nemen of anderszins werkzaamheden te laten verrichten of hiertoe met deze personen te onderhandelen, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Voor zover opdrachtnemer aansprakelijk te stellen is, beperkt deze aansprakelijkheid zich tot hetgeen in dit artikel neergelegd.
2. Ofschoon opdrachtnemer zich jegens opdrachtgever verbindt een overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren, is zij niet aansprakelijk voor enige schade, uit welke hoofde dan ook, die opdrachtgever en/of een derde lijdt, voortvloeiende uit de uitvoering van een overeenkomst, behoudens voorzover opdrachtgever bewijst dat opdrachtnemer opzet of grove schuld kan worden verweten.
3. Het inschakelen van derden door opdrachtnemer, zal steeds plaatsvinden met toestemming van partijen. opdrachtgever is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.
4. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die hij of een derde lijdt ten gevolge van onjuistheden of onvolledigheden in door opdrachtgever aan opdrachtnemer geleverde informatie of gegevens, dan wel schade veroorzaakt door het niet, niet tijdig of niet behoorlijk aanleveren hiervan.
5. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor enige schade aan eigendommen van opdrachtgever en/of van derden, winstderving, bedrijfsschade, dan wel enige andere gevolgschade, immateriële schade en/of schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden.
6. Doordat opdrachtnemer regelmatig informatie (-dragers) uitwisselt met derden kan opdrachtnemer in geen geval garanderen dat de door haar toegepaste, gebruikte en/of ter beschikking gestelde informatie (-dragers) vrij zijn van elementen, waaronder computervirussen, die bij opdrachtgever storingen, van welke aard dan ook, kunnen veroorzaken. Zij kan hiervoor derhalve nimmer enige aansprakelijkheid dragen.
7. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer gaaf en onvoorwaardelijk tegen aanspraken van derden, uit welken hoofde dan ook, ontstaan uit en/of samenhangende met de uitvoering van enige overeenkomst en stelt haar zonodig volledig schadeloos.
8. Indien en voorzover opdrachtnemer in enig geval door een rechterlijke instantie toch aansprakelijk wordt gehouden voor door opdrachtgever of een derde geleden schade, zal haar aansprakelijkheid per gebeurtenis, waarbij een samenhangende reeks gebeurtenissen als één gebeurtenis geldt, te allen tijde zijn beperkt tot maximaal het op grond van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit

door opdrachtgever aan opdrachtnemer betaalde honorarium voor een periode van 6 maanden voorafgaand aan het moment waarop het schadeveroorzakende voorval heeft plaatsgevonden, met een maximum van € 100.000,-. Ongeacht hetgeen geschreven in de voorgaande zin, is aansprakelijkheid in ieder geval beperkt tot het bedrag der uitkering van de verzekering van opdrachtnemer in voorkomend geval. Uitzonderingen gelden enkel voor zover aanspraken het gevolg zijn van grove nalatigheid of opzettelijke misdrijvingen van opdrachtnemer en overige gevrijwaarden.

9. Opdrachtnemer is gerechtigd zich in gelijke mate te beroepen op de bepalingen in dit artikel waar het haar werknemers of door haar bij de uitvoering van werkzaamheden ingeschakelde derden betreft.
10. Voorzover sportactiviteiten, en daarmee vergelijkende activiteiten, deel uitmaken van de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst, dienen de deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en psychisch in staat zijn verantwoord aan deze activiteiten deel te nemen.
11. Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

Artikel 14 Geheimhouding en gebruik van informatie

1. Partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van een tussen hen gesloten overeenkomst van elkaar of uit andere bron over elkaar hebben verkregen en waarvan zij weten, dan wel redelijkerwijs behoren te weten dat deze vertrouwelijk van aard is, tenzij een wettelijke verplichting tot bekendmaking geldt.
2. Door de wederpartij verstrekte informatie wordt niet voor een ander doel gebruikt dan waarvoor zij werd verkregen. Verstrekte persoonsgegevens van derden worden in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens behandeld.
3. Partijen verplichten zich op eerste verzoek, doch in ieder geval na beëindiging van een overeenkomst alle bescheiden die zij ter uitvoering van werkzaamheden verkregen, onmiddellijk aan de ander te retourneren. opdrachtnemer is gerechtigd deze verplichting op te schorten zolang opdrachtgever in gebreke blijft met enige betalingsverplichting.

Artikel 15 Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet dan wel op grond van enig ander recht van intellectuele eigendom.
2. Alle door opdrachtnemer verstrekte bescheiden, gegevens of stukken, waaronder rapporten, adviezen, overeenkomsten, softwareapplicaties, enz, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard ervan anders voortvloeit.
3. Indien opdrachtnemer teneinde werkzaamheden uit hoofde van enige overeenkomst te kunnen uitvoeren, auteursrechtelijk beschermde werken, modellen en/of uitvindingen dient te gebruiken, met betrekking waartoe rechten van intellectuele of industriële eigendom toekomen aan derden en waartoe ten behoeve van te verrichten werkzaamheden voor opdrachtgever een licentieovereenkomst dient te worden afgesloten, zal opdrachtnemer opdrachtgever hierover informeren. Licentieovereenkomsten worden slechts in opdracht en voor rekening van opdrachtgever afgesloten.

Artikel 16 Klachtenregeling en geschillenregeling

1. Opdrachtnemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt een klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij opdrachtnemer, tijdig nadat deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen

constateren. Klagen binnen twee maanden na genoemd moment is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van een klacht kan tot gevolg hebben dat opdrachtgever zijn of haar rechten terzake verliest.

3. Opdrachtnemer zal ingediende klachten zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst, behandelen en beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door opdrachtnemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst van een indicatie wanneer deelnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien deelnemer het niet eens is met de afhandeling van de klacht ofwel van mening is dat het niet mogelijk is met opdrachtnemer tot een oplossing van de klacht te komen, dan heeft deelnemer de mogelijkheid zich te wenden tot de klachtencommissie (of mediation). In zulks geval wordt een onafhankelijke bemiddelaar aangewezen, zijnde een NMI erkend mediator.
5. Hetgeen bepaald in lid 1 tot en met 5 is tevens van toepassing indien zich een geschil voordoet, niet zijnde een klacht.
6. Indien bemiddeling geen oplossing biedt en rechtelijke bemoeienis in een geschil onvermijdelijk is geschiedt zulks onder toepassing van artikel 17.

Artikel 17 Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten gesloten onder deze Algemene Voorwaarden, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtnemer is bij uitsluiting bevoegd van geschillen, die uit enige, onder deze algemene voorwaarden, gesloten overeenkomst kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 18 Privacy

De persoonlijke gegevens die u opgeeft, zullen voor het doel waarvoor u de gevraagde informatie heeft gegeven, bijvoorbeeld voor het aanvragen van informatie en/of cursussen en/of publicaties, worden gebruikt. Deze gegevens zullen niet aan derden worden gegeven. Daarnaast gebruikt opdrachtnemer de gegevens om de dienstverlening naar u toe te verbeteren. Als u hier tegen bezwaar heeft, kunt u dat melden aan opdrachtnemer. Uw gegevens worden dan onmiddellijk uit het bestand verwijderd.