

## 1 Algemeen

- 1.1 Onder deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan:  
Oprachtnemer: ChangeEazy, of door ChangeEazy ingeschakelde derden, natuurlijke of rechtspersonen.  
Oprachtgever: de contractuele wederpartij van de Oprachtnemer.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Oprachtnemer, op alle overeenkomsten die Oprachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Oprachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Oprachtgever uitdrukkelijk van de hand.

## 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Alle in de offerte genoemde aanbiedingen van Oprachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.2 Een offerte wordt tot overeenkomst doordat Oprachtgever de offerte van Oprachtnemer schriftelijk dan wel per e-mail bevestigt.
- 2.3 Als Oprachtgever aan Oprachtnemer gegevens verstrekt, mag Oprachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.

## 3 Prijs

- 3.1 Oprachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de offerte. In dit geval zal Oprachtgever hiervan altijd schriftelijk dan wel per e-mail op de hoogte worden gesteld, behoudens de jaarlijkse tariefsaanpassing.
- 3.2 Prijzen zijn exclusief BTW, behalve indien anders aangegeven.
- 3.3 Voor trainingen geldt dat de prijs en de voorwaarden staan vermeld op de website, de offerte of in de brochure. Over dit bedrag wordt BTW gerekend. Tijdens de training zijn koffie, thee en water onbeperkt beschikbaar. Andere drank is op eigen kosten.

## 4 Vertrouwelijkheid

- 4.1 Behoudens wettelijk voorschrift is Oprachtnemer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Oprachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Oprachtgever. Evenzo zal de Oprachtgever, zonder instemming van Oprachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Oprachtnemer.

## 5 Intellectuele eigendom

- 5.1 Oprachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte presentaties, documenten, hand-outs, syllabi, lesmateriaal, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'know-how'.
- 5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Oprachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Oprachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Oprachtnemer verstrekt zijn.
- 5.3 Oprachtgever vrijwaart Oprachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

## 6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 Alle betalingen dienen - zonder enige compensatie - binnen 14 dagen na factuurdatum plaats te vinden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Mocht de

Oprachtgever willen reclameren, dan dient dit binnen 8 werkdagen na factuurdatum plaats te vinden.

- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Oprachtgever verplicht op verzoek van Oprachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Oprachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Oprachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Oprachtgever te verhalen.
- 6.3 Het recht van Oprachtgever om zijn vorderingen op de Oprachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Oprachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- een betalingstermijn is overschreden;
  - de Oprachtgever failliet of in surseance is;
  - de Oprachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - de onderneming van Oprachtgever wordt verkocht of beëindigd.
- 6.4 Oprachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 Rente bij zakelijke transacties:  
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).  
Rente bij transacties met consumenten:  
De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is Oprachtgever aan Oprachtnemer alle buitengerechtigde incassokosten conform Rapport Voorwerk II verschuldigd.
- 6.8 Als de werkelijke gemaakte buitengerechtigde incassokosten het bovenstaande overtreffen, zijn de werkelijke gemaakte kosten door Oprachtgever verschuldigd.
- 6.9 Indien Oprachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Oprachtgever.
- 7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht
- 7.1 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- 7.2 Oprachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 7.3 Stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 7.4 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Oprachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.
- 8 Wijziging van de opdracht

- 8.1 Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
- 8.2 Indien de omvang van de aan Oprachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Oprachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Oprachtgever in rekening te brengen.
- 8.3 Van meerwerk is ook sprake indien de door Oprachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 8.4 Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.
- 8.5 Oprachtgever is gehouden om Oprachtnemer alle informatie te verschaffen en tijdig in kennis te stellen van wijzigingen binnen de organisatie van de Oprachtgever, die van invloed kunnen zijn op het uitvoeren van de opdracht.
- 8.6 Bij open inschrijvingen behoudt de Oprachtnemer zich het recht voor tijden en/of trainingslocatie te wijzigen.
- 8.7 Indien het aantal aanmeldingen voor een training onvoldoende is, kan Oprachtnemer besluiten de training te annuleren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hierover tijdig bericht.

## Beëindiging van de opdracht

- 9.1 Indien Oprachtgever niet, niet behoort of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Oprachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Oprachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Oprachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Oprachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Oprachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 9.3 Oprachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Oprachtgever.
- 9.4 Indien de Oprachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Oprachtnemer verhindert, heeft Oprachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.5 Omstandigheden die een overmacht situatie voor Oprachtnemer opleveren zijn in ieder geval: opzettelijke gedragingen en/of grove schuld van personen van wie Oprachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Oprachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Oprachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.
- 9.7 In geval van annulering van een training door Oprachtgever gelden de volgende restitutieregelingen:
- Annulering door de Oprachtgever kan tot acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos geschieden.
  - Bij annulering tussen vier en acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 50% van het voor de training overeengekomen totaal tarief te vergoeden.
  - Bij annulering tussen nul en vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 90% van het voor de training overeengekomen totaal tarief te vergoeden.
  - Ongeacht het aantal weken waarbinnen de opdrachtgever een training annuleert, worden de reeds

verrichte voorbereidingsactiviteiten en niet te annuleren arrangementskosten in rekening gebracht.

- Bij verhindering is vervanging door iemand anders mogelijk, mits deze persoon voldoet aan de toelatingseisen waar deze van toepassing zijn.
- 9.8 In geval van annulering van een (coaching of consultancy) opdracht door de Oprachtgever geldt dat afspraken die binnen 5 werkdagen vóór aanvang van de werkzaamheden worden afgezegd door de Oprachtgever, deze afspraak voor 100% wordt gefactureerd door de Oprachtnemer.

## 10 Aansprakelijkheid

- 10.1 Oprachtnemer zal zich inspannen de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Uiteraard treden Oprachtnemer en Oprachtgever met elkaar in overleg over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. De resultaten van toepassing en gebruik van de door Oprachtnemer verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van vele factoren die buiten haar invloedssfeer vallen. Ofschoon de opdracht door Oprachtnemer naar beste inzicht, vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan hij derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte studies en verstrekte adviezen.
- 10.2 Oprachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Oprachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Oprachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Oprachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:
- Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
  - Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Oprachtnemer nimmer aansprakelijk.
  - De door Oprachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien het door Oprachtgever te betalen honorarium in het kader van de opdracht gering is in verhouding tot de omvang van de door Oprachtgever geleden schade.
  - De aansprakelijkheid van Oprachtnemer voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste het bedrag van het honorarium zoals Oprachtnemer voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van Oprachtnemer over de laatste drie maanden.
- 10.3 Oprachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van Oprachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.
- 11 Geschillen en Klachten
- 11.1 Overeenkomsten tussen Oprachtgever en Oprachtnemer worden beheerst door het Nederlands recht.
- 11.2 Het indienen van een klacht geeft de Oprachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 11.3 Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen Oprachtgever en Oprachtnemer, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken.
- 11.4 Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.

- 11.5 Na ontvangst van de klacht zendt Oprachtnemer binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan Oprachtgever waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal twee maanden.
- 11.6 Teneinde het geschil in der minne te schikken bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
- 11.7 Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.
- 11.8 Klachten en geschillen met betrekking tot NLP opleidingen worden behandeld conform het Klachtenprotocol NVNLP.

*(bron: model-Voorwaarden FNV Zelfstandigen 2011)*

