

## ALGEMENE VOORWAARDEN DURAN & SNEL ORGANISERS

### Artikel 1 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, in welke vorm of op welke wijze dan ook, van Duran & Snel Organisers op alle met gebruiker gesloten overeenkomsten.
2. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. In dat geval blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht. De overeengekomen afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.
3. Naast deze algemene voorwaarden kunnen, indien schriftelijk aangegeven, aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten van gebruiker. Mochten er tussen de aanvullende voorwaarden en deze algemene voorwaarden verschillen bestaan, dan gelden de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven deze algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is bepaald.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is, wordt vernietigd of anderszins buiten toepassing wordt verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht, en zullen partijen in plaats van de nietige, vernietigde of buiten toepassing verklaarde bepaling een bepaling ter vervanging overeengekomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige, vernietigde cq. buiten toepassing verklaarde bepaling in acht worden genomen.
5. Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere van toepassing verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij anders wordt overeengekomen.
6. Algemene voorwaarden die door de opdrachtgever worden gehanteerd, zijn niet van toepassing tenzij hiermee schriftelijk door gebruiker is ingestemd. Onder 'opdrachtgever' wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met gebruiker in een contractuele relatie staat of komt te staan.
7. Gebruiker behoudt zich het recht voor deze voorwaarden te wijzigen.
8. Gebruiker is bevoegd bij de uitvoering van overeenkomsten, naar eigen inzicht, gebruik te maken van (diensten of producten van) derden. Ook in die situatie gelden deze algemenevoorwaarden.

### Artikel 2 - Offertes en overeenkomsten

1. Offertes en prijzen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Offertes en prijzen zijn gebaseerd op de door de opdrachtgever geuite wensen. De offerte omvat een omschrijving van de te verrichten diensten.
2. De offerte geeft inzicht in de wijze waarop de prijs tot stand is gekomen; op basis van een uurtarief of op basis van een vaste overeengekomen prijs. Indien geen vaste prijs is overeengekomen worden de prijsfactoren (uurtarief, bestede tijd, eventuele inzet van materialen en/of apparaten, etc.) benoemd en wordt na afloop van de opdracht door gebruiker gespecificeerd hoeveel uren, materialen en/of apparaten zijn ingezet. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan een maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
3. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vergoedt opdrachtgever de voorbereidingskosten (waaronder de kosten van een intakegesprek) aan gebruiker in geval zij geen opdracht tot het verrichten van diensten verstrekt.
4. Afspraken en/of consulten met gebruiker kunnen door de opdrachtgever tot 48 uur voor aanvang van de afspraak en/of het consult kosteloos worden geannuleerd. Wordt binnen die termijn geannuleerd, dan worden de volledige kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
5. Afspraken, consulten en/of trainingen kunnen door gebruiker steeds worden geannuleerd in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid en/of andere omstandigheden die gebruiker verhinderen de opdracht uit te voeren. Annulering door gebruiker geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
6. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een opdrachtbevestiging door gebruiker, op welke wijze dan ook, aan de opdrachtgever is overhandigd of indien de opdrachtgever overduidelijk met de offerte instemt, danwel toelaat dat met de uitvoering van de opdracht wordt begonnen.
7. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de in de offerte vermelde prijs.
8. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten diensten te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Eventuele (financiële) consequenties van deze wijzigingen worden tussen partijen vastgelegd.
9. Opdrachtgever en gebruiker komen overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt zodra aan de voorwaarde van 2.6 is voldaan. Het ontbreken van een gewone handtekening doet niets af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van gebruiker gelden hierbij als een vermoeden van bewijs, e.e.a. voor zover de wet dat toelaat.
10. Informatie, mondelinge mededelingen, etc. m.b.t. te verrichten diensten die telefonisch of via elektronische weg worden verstrekt, worden zo nauwkeurig mogelijk (weer)gegeven of gedaan. Gebruiker garandeert echter niet dat alle prijzen, producten en/of diensten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming zijn.
11. Kennelijke fouten of vergissingen in folders, offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten binden gebruiker niet.
12. In offertes, opdrachtbevestigingen of overeenkomsten genoemde tijden en termijnen hebben te gelden als indicatie. Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontlenen. Indien naar het oordeel van opdrachtgever sprake is van een fatale termijn, dient dat uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen te worden overeengekomen.
13. Gebruiker is bij de uitvoering van de overeenkomst vrij te bepalen op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd.

### Artikel 3 - Prijzen

1. Alle prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW en inclusief eventuele in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
2. De opdrachtgever is de prijs verschuldigd die gebruiker in haar offerte of opdrachtbevestiging (artikel 2.5) aan haar heeft medegedeeld. Kennelijke fouten in de prijsopgave kunnen ook na totstandkoming van de overeenkomst door gebruiker worden gecorrigeerd.
3. Alle prijswijzigingen die voortvloeien uit de wet, CAO of andere van overheidswege geldende bepaling, worden doorberekend aan de opdrachtgever.
4. Indien gebruiker en de opdrachtgever overeengekomen zijn dat gebruiker ten behoeve van de opdrachtgever een overeenkomst sluit met een derde en deze derde verhoogt haar prijzen, dan is gebruiker gerechtigd om met onmiddellijke ingang de nieuw geldende prijzen door te berekenen aan de opdrachtgever.

### Artikel 4 - Betaling

1. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn voldaan. Gebruiker is steeds gerechtigd de totale prijs van een opdracht in delen te factureren. Door het enkele verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever in verzuim; een ingebrekestelling is niet nodig.
2. Bij niet (-tijdige) betaling door de opdrachtgever is de opdrachtgever vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had dienen plaats te vinden tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande saldo een rente verschuldigd van 1,5% per maand. Een deel van een maand geldt als volle maand.
3. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van facturen, schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
4. Ten laste van de opdrachtgever komen tevens alle (buiten)gerechtelijke kosten, van welke aard dan ook, die gebruiker als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens (betalings)verplichtingen heeft moeten maken. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 200,00 exclusief BTW.
5. Betalingen door de opdrachtgever worden conform artikel 6:44 BW verwerkt. Betalingen komen eerst in mindering op de (buiten)gerechtelijke kosten, dan op de rente als bedoeld in lid 2 en tenslotte op de verschuldigde hoofdsom.
6. In geval van niet-nakoming van de (betalings)verplichtingen door de opdrachtgever, is gebruiker bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering van diensten op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever de (betalings)verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.
7. De opdrachtgever heeft niet het recht van verrekening, opschorting, ontbinding wegens tekortkoming en/of vernietiging, tenzij daarin in deze algemene voorwaarden is voorzien. Gebruiker heeft het recht al hetgeen zij, al dan niet opeisbaar, van de opdrachtgever heeft te vorderen, te verrekenen.

### Artikel 5- Uitvoering van diensten

1. De opdrachtgever is gehouden alle door gebruiker verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarnaast is de opdrachtgever gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig te verstrekken aan gebruiker. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle aan gebruiker verstrekte gegevens en informatie.
2. Indien gebruiker bij de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van door de opdrachtgever te verstrekken informatie, kan de opdrachtgever gebruiker niet aanspreken op het tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen, zolang de opdrachtgever niet alle verlangde informatie heeft verstrekt. Eventuele kosten van (het verkrijgen van) deze informatie en/of vanwege de vertraging als gevolg van het niet tijdig beschikbaar zijn van deze informatie, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
3. Indien de opdrachtgever constateert of redelijkerwijs kan constateren dat gebruiker in het verrichten van haar diensten is tekortgeschoten, dient hij dit direct aan gebruiker schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken. Gebruiker zal in voorkomende gevallen door de opdrachtgever een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen. Alle kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtgever tenzij er sprake is van aansprakelijkheid van gebruiker zoals bepaald in deze voorwaarden.
4. Overeenkomsten die tussen gebruiker en de opdrachtgever worden gesloten, worden aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de overeenkomst anders voortvloeit of partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
5. Overeenkomsten die tussen gebruiker en de opdrachtgever worden gesloten en die betrekking hebben op het periodiek verrichten van diensten voor de opdrachtgever, worden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, aangegaan voor de duur van één jaar.
6. Gebruiker heeft het recht om ieder jaar de prijs voor overeenkomsten zoals bedoeld in lid 5 te indexeren.
7. Een overeenkomst als bedoeld in lid 5 die is aangegaan voor bepaalde tijd, zal telkens stilzwijgend met dezelfde periode worden verlengd, tenzij één van partijen de overeenkomst schriftelijk opzegt met inachtneming van een opzegtermijn van drie kalendermaanden voorafgaande aan het einde van de (verlengde) contractstermijn.
8. Een overeenkomst als bedoeld in lid 5 die is aangegaan voor onbepaalde tijd, kan door elk van partijen na goed zakelijk overleg en met opgaaf van redenen schriftelijk worden opgezegd, waarbij een opzegtermijn van minimaal drie kalendermaanden in acht dient te worden genomen.
9. Een opzegging dient steeds per aangekende brief plaats te vinden.

### Artikel 6- Onderzoek, reclame

1. De door gebruiker verrichte diensten worden geacht volledig te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door de opdrachtgever indien door de opdrachtgever niet binnen drie werkdagen na oplevering van de diensten gemotiveerd wordt aangegeven op welke onderdelen de verrichte diensten niet naar behoren zijn verricht cq. opgeleverd.

2. Reclames dienen steeds plaats te vinden binnen drie werkdagen na levering van de diensten. Het recht op reclame komt na die termijn te vervallen.

#### **Artikel 7- Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door gebruiker aan de opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken, daaronder eventueel mede begrepen tekeningen, plannen, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van gebruiker totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met gebruiker gesloten overeenkomsten is nagekomen.

#### **Artikel 8 - Garantie en aansprakelijkheid**

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is er steeds sprake van een spanningsverplichting van gebruiker jegens de opdrachtgever. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven m.b.t. het resultaat van de door gebruiker verrichte diensten.
2. Indien en voor zover er in het kader van de door gebruiker verrichte diensten zaken worden weggegooid, vernietigd of er anderszins een andere bestemming aan wordt gegeven, is steeds de opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk. Gebruiker adviseert slechts, doch neemt geen beslissingen.
3. De door gebruiker verstrekte adviezen zijn vrijblijvend en de opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontfen.
4. Gebruiker is niet gehouden tot vergoeding van schade aan de opdrachtgever of derden, tenzij er aan haar kant sprake is van opzet of grove schuld.
5. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
6. Gebruiker erkent geen enkele aansprakelijkheid voor indirecte, gevolg- of bedrijfsschade, gemiste besparingen en winst- of omzetschade.
7. Indien gebruiker, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden, dan is die vergoeding gemaximeerd tot het bedrag van de factuur m.b.t. de diensten waardoor de schade is veroorzaakt.
8. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker van enige aanspraak die derden ter zake van de uitvoering van een met gebruiker gesloten overeenkomst tegen gebruiker doen gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat die schade en kosten voor rekening van de opdrachtgever komen.
9. Een grond die aanleiding kan zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij gebruiker schriftelijk te zijn gemeld, bij gebreke waarvan het recht op schadevergoeding vervalst.

#### **Artikel 9 - Overmacht**

1. Ingeval van overmacht is gebruiker niet gehouden haar verplichtingen jegens de opdrachtgever na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt. Tot die omstandigheid behoren onder meer stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie)netwerk of -verbinding of van gebruikte communicatiesystemen en/of het op enig moment niet beschikbaar zijn van medewerkers van gebruiker, niet of niet tijdige leveringen van leveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enige via overheidswege te verkrijgen vergunning.
3. Indien een periode van overmacht langer dan zes maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk, met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.9 op te zeggen, zonder dat daardoor voor één der partijen een recht op schadevergoeding ontstaat.
4. De opdrachtgever is, behoudens het bepaalde in lid 3, niet bevoegd de overeenkomst wegens overmacht te beëindigen.

#### **Artikel 10- Geheimhouding**

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### **Artikel 11 - Intellectuele eigendom**

1. De opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van weergegeven informatie, mededelingen, tekeningen, plannen of andere uitingen m.b.t. de verrichte diensten berusten bij gebruiker of andere rechthebbenden.
2. Het is de opdrachtgever verboden gebruik te maken van of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld het vervaelvoudigen van een ontwerp, tenzij met schriftelijke toestemming van gebruiker of andere rechthebbenden.
3. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden m.b.t. intellectuele eigendomsrechten op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn gebruikt.

#### **Artikel 12- Opschorting en ontbinding**

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - a. Opdrachtgever haar verplichtingen uit de overeenkomst niet (volledig) nakomt;
  - b. Na het sluiten van de overeenkomst gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet zal (kunnen) nakomen;
  - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Gebruiker kan de overeenkomst ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn, dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd danwel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Gebruiker kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de opdrachtgever -al dan niet voorlopige- surseance van betaling aanvraagt of verkrijgt, in staat van faillissement wordt of is verklaard, of indien de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd. Gebruiker zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
4. Gebruiker kan de overeenkomst ook op voormelde wijze met onmiddellijke ingang beëindigen indien bij de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het, om welke reden dan ook, niet mogelijk is het overeengekomen resultaat tot stand te brengen.
5. Bedragen die gebruiker heeft gefactureerd of nog zal factureren in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging van de overeenkomst direct opeisbaar.
6. Indien gebruiker aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 5 dagen na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor haar rekening.

#### **Artikel 13- Training**

1. Onder 'training' wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: alle trainingen, workshops en/of andere bijeenkomsten die door gebruiker worden verzorgd.
2. Gebruiker behoudt zich het recht voor inschrijvingen voor trainingen zonder opgave van redenen te weigeren.
3. Gebruiker behoudt zich het recht voor in geval van onvoldoende inschrijvingen een training af te lasten dan wel deelnemersgroepen samen te voegen. Gebruiker zal opdrachtgever in een voorkomend geval daarvan tijdig op de hoogte stellen.
4. Indien een training specifiek voor één opdrachtgever wordt verzorgd, kan gebruiker desgewenst het voor de training gebruikte materiaal (presentatie, lesmateriaal, enz.) aan (de organisatie van) de opdrachtgever aanpassen. Het is opdrachtgever toegestaan hierin eenmaal wijzigingen te laten aanbrengen door gebruiker.
5. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de door gebruiker voor trainingen gehanteerde tarieven exclusief omzetbelasting. Het door opdrachtgever aan gebruiker verschuldigde bedrag aan deelnamekosten is bij vooruitbetaling verschuldigd en dient voor aanvang van de training op de op de factuur aangegeven bankrekening van gebruiker te zijn bijgeschreven. Indien betaling niet tijdig heeft plaatsgevonden, heeft gebruiker het recht deelname aan de training te weigeren.

#### **Artikel 14- Annulering training**

1. Annulering door opdrachtgever van haar deelname aan een training is uitsluitend rechtsgeldig indien deze schriftelijk geschiedt. Bij schriftelijk annuleren per post is de datum van de poststempel beslissend voor het tijdstip van annulering. Bij annulering per fax of langs elektronische weg is het tijdstip van ontvangst van het faxbericht of het elektronische bericht door gebruiker beslissend voor het tijdstip van annulering.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, kan opdrachtgever tot uiterlijk vier weken voor aanvang van een training kosteloos annuleren. In geval van annulering binnen vier tot twee weken voor aanvang van een training is opdrachtgever 50% van de deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd. Bij annulering binnen twee weken voor de aanvang van een training is opdrachtgever de volledige deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd.
3. Bij verhindering of niet deelnemen aan een training door opdrachtgever of door een door opdrachtgever aangestelde deelnemer zonder tijdige annulering, is opdrachtgever het gehele bedrag aan deelnamekosten aan gebruiker verschuldigd.
4. In geval opdrachtgever of een door opdrachtgever aangestelde deelnemer niet in staat is een training bij te wonen, is opdrachtgever bevoegd een vervanger te laten deelnemen. Deze vervanging geldt voor de volledige training.

#### **Artikel 15 - Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met of voortvloeien uit offertes of opdrachtbevestigingen van gebruiker of overeenkomsten die met haar zijn gesloten, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin gebruiker is gevestigd, tenzij de wet uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanmerkt.