



Algemene voorwaarden ImageProof

ImageProof is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Rotterdam onder nummer 24466737

1. Definities

- 1.1 **Bijzondere voorwaarden:** de specifieke voorwaarden per dienst die op de overeenkomst van toepassing zijn en van welke in de overeenkomst sprake is.
- 1.2 **Contractduur:** de duur van de overeenkomst, gerekend vanaf de ingangsdatum van het leveren van de dienst.
- 1.3 **De dienst:** de dienst of opdracht die ImageProof ten behoeve van de klant verricht.
- 1.4 **Ingangsdatum van het leveren van de dienst:** dag van de maand waarop volgens opgave van ImageProof de dienst voor het eerst aan de klant wordt geleverd.
- 1.5 **Klant:** de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met ImageProof de overeenkomst heeft gesloten, dan wel de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die van de dienst gebruik maakt.
- 1.6 **De overeenkomst:** overeenkomst tussen ImageProof en de klant op grond waarvan ImageProof diensten aan de klant levert.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en alle rechtsbetrekkingen tussen de klant en ImageProof.
- 2.2 Op de overeenkomst zijn ook de bijzondere voorwaarden met betrekking tot de door de klant gekozen dienst van toepassing. Daar waar de bijzondere voorwaarden niet overeenstemmen met deze voorwaarden, prevaleren de bijzondere voorwaarden.
- 2.3 De toepasselijkheid van algemene of specifieke voorwaarden van de klant, hoe dan ook genaamd, wordt door ImageProof uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien een bepaling uit deze voorwaarden nietig is of vernietigd wordt door een bevoegde instantie, blijven de overige bepalingen van deze voorwaarden van kracht. ImageProof en de klant zullen in overleg treden om de bepaling die nietig is of vernietigd is, te vervangen.

3. Opdrachtuitvoering

De uitvoering van de diensten (kleuradvies, stijladvies, imago advies, trainingsactiviteiten en beroepsopleidingen) wordt gebaseerd op de informatie die door de klant aan ImageProof is verstrekt. De klant staat ervoor in dat hij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ImageProof heeft verstrekt.

ImageProof zal zich inspannen om de te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap uit te voeren. ImageProof zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren, uiteraard in overleg met de klant over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

De klant zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die ImageProof nodig heeft voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in het bezit van ImageProof zijn. Verder zorgt de klant ervoor dat de bij de opdracht betrokken medewerkers van de organisatie tijdig beschikbaar zijn om de opdracht op een goede manier uit te voeren. De klant geeft derden die hij bij de uitvoering van de opdracht wil betrekken, geen opdracht dan in overleg met ImageProof.

Wanneer de opdracht op verzoek van de klant op een door de klant uitgekozen locatie wordt uitgevoerd, zal de klant gedurende de looptijd van die opdracht aan ImageProof kosteloos een eigen werkruimte ter beschikking stellen die volgens ImageProof qua indeling en daglicht geschikt is (gemaakt) om de opdracht uit te voeren.



4. Totstandkoming van de overeenkomst of dienst

- 4.1 De overeenkomst of dienst komt tot stand door:
- de aanmelding door de klant en de aanvaarding daarvan door ImageProof. Na de aanmelding stuurt ImageProof de klant per e-mail een bevestiging dat deze de aanvraag heeft ontvangen en aanvaard.
of:
 - indiening van een door de klant ingevuld formulier op de website van ImageProof en de aanvaarding daarvan door ImageProof. ImageProof zal de klant per e-mail berichten over deze aanvaarding.
- 4.2 ImageProof heeft het recht om een inschrijving of aanmelding te weigeren. Indien ImageProof de inschrijving of aanmelding aanvaardt, zal ImageProof de klant zo spoedig mogelijk de gegevens verstrekken die de klant nodig heeft om gebruik te maken van de dienst.
- 4.3 De klant heeft 14 dagen bedenktijd om een aanmelding of overeenkomst te annuleren.

5. Personeel

- 5.1 ImageProof kan zonder overleg met de klant de samenstelling van het personeel wijzigen indien ImageProof meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het personeel niet verminderen, noch de continuïteit van de uitvoering van de overeenkomst ongunstig beïnvloeden.
- 5.2 Geen van de direct bij de overeenkomst betrokken partijen mag tijdens de uitvoering van de overeenkomst en binnen een jaar na beëindiging daarvan personeel van de wederpartij in dienst nemen, noch met dit personeel over indiensttreding onderhandelen, dan in overleg met de wederpartij.

6. Tarieven en kosten van de opdracht

De actuele standaardtarieven van ImageProof staan vermeld op de website, www.imageproof.nl. In die tarieven zijn alle normale kosten inbegrepen. Niet inbegrepen zijn:

- Eventuele reis- en verblijfkosten.
- Kosten die geen deel uitmaken van de standaard dienst. Hieronder vallen bijvoorbeeld de kosten van grote aantallen syllabi, rapporten en/of cadeaubonnen, de huur van audiovisuele apparatuur, etc.... Deze kosten zullen afzonderlijk door ImageProof in rekening worden gebracht. Een tussentijdse verandering van het niveau van lonen en kosten die ImageProof noodzaakt tot een verandering van het tarief, zal worden doorberekend aan de klant. ImageProof zal de klant voor zover mogelijk van tevoren op de hoogte stellen van een dergelijke verandering van het tarief.

7. Betalingsvoorwaarden:

De zakelijke klant ontvangt na het tot stand komen van de overeenkomst (zie punt 4 van deze voorwaarden) een factuur. Tenzij in de overeenkomst anders is vastgelegd, hanteert ImageProof een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Betaling moet binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden op de in factuur genoemde bankrekening onder vermelding van het factuurnummer.

In de tarieven zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de (voorschot-)declaratie na de overeengekomen vervaldatum nog niet is betaald, kan ImageProof vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen acht weken na de vervaldatum, kan ImageProof de uitvoering van de dienst opschorten. Alle gerechtelijke evenals buitengerechtelijke kosten die verband houden met de inning van enige vordering op de klant, komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten zullen worden geacht ten minste 15 % van het te vorderen bedrag te bedragen. In geval van een gezamenlijke overeenkomst zijn de



klanten hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het gehele bedrag van de declaratie, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.

Restitutie van (een deel van) de betaling kan alleen dan aan de orde zijn, als:

- de overeenkomst twee maanden of langer voor de start van de opdracht geannuleerd wordt;
- de mediator die door de klant en ImageProof belast is met het behandelen van een klacht, hiertoe in haar eindoordeel besluit.

De particuliere klant ontvangt na het tot stand komen van de overeenkomst (zie punt 4 van deze voorwaarden) een factuur. Tenzij in de overeenkomst anders is vastgelegd, hanteert ImageProof een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum. Betaling moet binnen 14 dagen na factuurdatum plaatsvinden op de in factuur genoemde bankrekening onder vermelding van het factuurnummer. Als de uitvoering van de opdracht plaatsvindt binnen de termijn van 14 dagen, dan zal de klant uiterlijk op de dag van de uitvoering betalen.

8. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de overeenkomst kan behalve door inspanning van ImageProof worden beïnvloed door allerlei andere factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die ImageProof van de klant krijgt en de medewerking die ImageProof krijgt bij de uitvoering van de opdracht. ImageProof kan van tevoren dan ook niet exact aangeven hoeveel tijd voor de uitvoering van de overeenkomst en/of dienst nodig zal zijn.

Aan het eind van de opdracht stuurt ImageProof de eindafrekening naar de klant. Op het moment dat de eindafrekening door de klant is goedgekeurd, is de overeenkomst en/of dienst in financiële zin afgesloten. De klant moet deze eindafrekening binnen dertig dagen na ontvangst goedkeuren, of, indien van toepassing, aangeven wat er zijns inziens gewijzigd zou moeten worden. Als de klant niet binnen dertig dagen reageert, wordt de eindafrekening geacht door de klant te zijn goedgekeurd.

9. Voortijdige beëindiging van de opdracht

De overeenkomst kan tussentijds voortijdig worden beëindigd indien één van de partijen van mening is dat de werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de gemaakte afspraken of eventuele later schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van een maand worden aangehouden; hiertoe zal uiteraard pas worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost. Over deze opzegtermijn kan aan de klant een vergoeding worden gevraagd. Deze vergoeding zal nooit meer bedragen dan het bedrag dat over de desbetreffende periode in de overeenkomst tot dan toe gemiddeld is gedeclareerd. Bij tussentijdse beëindiging van de overeenkomst zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed, zonder enige aanspraak of recht van welke aard dan ook voor de klant. In het geval dat één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

10. Annuleringsvoorwaarden

In geval van annulering van een (deel van een) overeengekomen overeenkomst en/of dienst door de klant en/of het uitvallen van één of meerdere deelnemers wordt als volgt gehandeld:

- bij annulering binnen één maand voor het begin van het project wordt de overeengekomen project- en/of deelnemersprijs geheel in rekening gebracht;
- bij annulering binnen twee maanden voor aanvang van het project wordt 50 % van de overeengekomen project- en/of deelnemersprijs exclusief het lesmateriaal in rekening gebracht;



- aangemelde individuele deelnemers aan imago trainingen die verhinderd zijn, mogen kosteloos vervangen worden door andere deelnemers werkzaam bij dezelfde opdrachtgever, mits deze vervangers aan alle voor de betreffende dienst vereiste toelatingsnormen voldoen;
- ImageProof kan besluiten om een training niet door laten gaan wanneer te weinig deelnemers daarop ingeschreven hebben; het minimaal vereiste aantal deelnemers staat in de documentatie van de training en/of in de overeenkomst tussen de klant en ImageProof.

In geval van annulering van een overeengekomen onderzoeksopdracht zal de tijd die ImageProof in de eerste vier weken na de annuleringsdatum voor de uitvoering van de opdracht in de agenda had gereserveerd, door ImageProof in rekening worden gebracht.

ImageProof aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade van de klant die ontstaat doordat ImageProof genoodzaakt is om door overmacht - waartoe ook ziekte van (één van) de consultant(s) wordt gerekend - een project of dienst op een latere datum te realiseren.

11. Klachtenprocedure

Eventuele klachten die ImageProof ontvangt, worden als volgt in behandeling genomen:

- 11.1 De klant die een klacht indient krijgt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van ontvangst.
- 11.2 De behandeling van de klacht is altijd vertrouwelijk.
- 11.3 Klachten worden binnen 4 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt degene die de klacht heeft ingediend hiervan voor het verstrijken van de 4 weken termijn op de hoogte gebracht. Het uitstel moet worden toegelicht. Verder moet er een indicatie gegeven worden van de termijn binnen welke men verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- 11.4 In geval de klant niet akkoord gaat met de afhandeling van de klacht treedt de geschillenregeling in werking.
- 11.3 De klacht en de afhandeling ervan worden intern geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.

12. Geschillenregeling

De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

- 12.1 Geschillen tussen de klant en ImageProof die in de klachtenprocedure onopgelost blijven, kunnen zowel door de klant als door ImageProof aanhangig worden gemaakt bij een door ImageProof aangezochte mediator, te weten: mr. P.P. Hoyng te Haarlem.
- 12.2 De klant kan een geschil voorleggen aan voornoemde mediator.
- 12.3 Wanneer ImageProof een geschil wil voorleggen aan de mediator, moet hij eerst de klant schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. ImageProof dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 12.4 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 12.5 De mediator neemt een geschil slechts in behandeling als de klant zijn klacht eerst bij ImageProof heeft ingediend en ImageProof en de klant niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing zijn gekomen.
- 12.6 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de mediator aanhangig te worden gemaakt.
- 12.7 De beslissing van de mediator gebeurt in de vorm van een bindend advies.



13. Vertrouwelijkheid en privacy

ImageProof is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de klant tegen derden. Verder zal ImageProof in het kader van de overeenkomst en/of dienst alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de klant. Evenzo zal de klant zonder schriftelijke toestemming van ImageProof aan derden geen mededeling doen over de aanpak en werkwijze van ImageProof, dan wel materialen en/of rapportages van ImageProof aan derden ter beschikking stellen. Dit geldt uiteraard voornamelijk voor alle materialen van ImageProof die voorzien zijn van copyright; het eigendomsrecht daarvan blijft ten allen tijde berusten bij het opleidingsinstituut (ImageProof). ImageProof heeft in het kader van de wet bescherming persoonsgegevens een privacyreglement opgesteld. Dit privacyreglement kan men downloaden van de website van ImageProof: www.imageproof.nl.

14. Overige bepalingen

De resultaten van toepassing en gebruik van de door ImageProof verrichte werkzaamheden zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten hun invloed vallen. Ofschoon de opdracht door ImageProof naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap worden uitgevoerd, kunnen daarom geen garanties geven worden met betrekking tot de resultaten van de door ImageProof verrichte werkzaamheden. ImageProof heeft een inspanningsverplichting. ImageProof is niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade, noch voor schade geleden door derden, waarvoor de klant ImageProof uitdrukkelijk vrijwaart. Mochten er zich in het kader van de overeenkomst en/of dienst omstandigheden voordoen die bij de start van de overeenkomst en/of dienst niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht.

Algemene leveringsvoorwaarden, opgesteld op 6 februari 2019
Aangepast op 27 november 2021 te Rotterdam