



## Algemene leveringsvoorwaarden B-Kwadraat ImageProof v.o.f.

### 1. Definities:

- 1.1 Uitvoerder: B-Kwadraat ImageProof v.o.f., h/o ImageProof, gevestigd te Haarlem, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder nummer 34157930
- 1.2 Bijzondere voorwaarden: de specifieke voorwaarden per dienst die op de overeenkomst van toepassing zijn en waarvan daarin sprake is.
- 1.3 Contractsduur: de duur van de overeenkomst, gerekend vanaf de ingangsdatum van het leveren van de dienst.
- 1.4 De dienst: de dienst of opdracht die de uitvoerder ten behoeve van de klant verricht.
- 1.5 Ingangsdatum van het leveren van de dienst: dag van de maand waarop volgens opgave van de uitvoerder de dienst voor het eerst aan de klant wordt geleverd.
- 1.6 De klant: de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die met gebruiker de overeenkomst heeft gesloten, dan wel de rechtspersoon of de natuurlijke persoon die van de dienst gebruik maakt.
- 1.7 De overeenkomst: overeenkomst tussen de uitvoerder en de klant op grond waarvan de uitvoerder diensten aan de klant levert.

### 2. Toepasselijkheid: :

- 2.1 Deze voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten en alle rechtsbetrekkingen tussen de klant en de uitvoerder.
- 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 de uitvoerder 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. Uitvoerder en de klant zullen in overleg treden om de vernietigde bepaling te vervangen.

### 3. Opdrachtuitvoering:

De uitvoering van onze diensten (imago advies- en trainingsactiviteiten) wordt gebaseerd op de informatie die ons door de klant zijn verstrekt. Een klant staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ons heeft verstrekt. Wij zullen ons inspannen de door ons te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap uit te voeren. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zullen wij met de klant overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. De klant zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens, die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de klant. De klant geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan in overleg met ons. Wanneer wij de opdracht op een andere locatie dan onze studio in Haarlem moeten verrichten, zal ons gedurende de looptijd van die opdracht ten behoeve van het verrichten van adviezen een qua indeling en daglicht geschikte eigen werkruimte met telefoonaansluiting kosteloos ter beschikking worden gesteld.

### 4. Totstandkoming van de overeenkomst of dienst:

- 4.1 De overeenkomst of dienst komt tot stand door:
  - (a) de aanmelding door de klant en de aanvaarding daarvan door uitvoerder. Na de aanmelding stuurt uitvoerder de klant per e-mail een bevestiging dat deze de aanvraag heeft ontvangen en aanvaardt of:
  - (b) indiening via de websites van uitvoerder van een door de klant ingevuld formulier en de aanvaarding daarvan door uitvoerder. Uitvoerder zal de klant per e-mail berichten over deze aanvaarding.
- 4.2 Uitvoerder heeft het recht om een inschrijving of aanmelding te weigeren. Indien uitvoerder de inschrijving of aanmelding aanvaardt, zal zij 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 Uitvoerder kan zonder overleg met de klant de samenstelling van het personeel wijzigen, indien uitvoerder meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is.

### 5.1 Personeel (vervolg):

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 standaard tarieven van de uitvoerder staan vermeld op de site [www.imageproof.nl](http://www.imageproof.nl) van de uitvoerder; in die tarieven zijn alle normale (secretariaats-)kosten inbegrepen, uitgezonderd:

- reis- en verblijfkosten.
- grote aantallen notities, syllabi, rapporten, cadeaubonnen, audio visuele apparatuur e.d., die niet deel uitmaken van de standaard dienst.

Deze zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. Een tussentijdse verandering van het niveau van lonen en kosten, die uitvoerder noodzaakt tot tariefsverandering, zal worden doorberekend aan de klant. In de tarieven zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de (voorschot-)declaratie na de overeengekomen vervaldatum nog niet is betaald, kan de uitvoerder vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen acht weken na de vervaldatum, kan de uitvoerder de uitvoering van de dienst opschorten. Alle gerechtelijke evenals buitengerechtelijke kosten verband houdende 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 bedrag van de declaratie, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.

## 7. Betalingsvoorwaarden:

De klant ontvangt na het tot stand komen van de overeenkomst (ad. 4) een factuur. Tenzij in de overeenkomst anders is vastgelegd, hanteren wij een betalingstermijn van onze facturen van 14 dagen na datering van de factuur. Betaling moet plaatsvinden op de in factuur genoemde bankrekening onder vermelding van het factuur nummer.

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

- de overeenkomst 3 maanden of langer voor de start van de opdracht geannuleerd wordt
- het eindoordeel van de mediator, die door de klant en de uitvoerder belast is met het behandelen van een klacht hiertoe besluit.

## 8. Duur en afsluiting van de opdracht:

De duur van de overeenkomst kan behalve door inspanning van de uitvoerder worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. De uitvoerder kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoeveel tijd voor het uitvoeren van de overeenkomst of dienst nodig zal zijn. De overeenkomst en/of dienst opdracht is in financiële zin afgesloten op het moment dat de eindafrekening door de klant is goedgekeurd. Deze eindafrekening moet door de klant worden goedgekeurd binnen dertig dagen na ontvangst. Indien de klant binnen deze termijn niet reageert, wordt de eindafrekening geacht 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 eerst 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 overigens de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed, zonder enige aanspraak of recht van welke aard dan ook voor de klant. In geval 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 drie 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 verhindert zijn, mogen kosteloos vervangen worden door andere deelnemers werkzaam bij dezelfde opdrachtgever, mits deze vervangers aan alle voor de betreffende dienst vereiste toelatingsnormen voldoen
- de uitvoerder kan een training niet door laten gaan, indien te weinig deelnemers daarop ingeschreven hebben; het minimaal vereiste aantal deelnemers aan de training staat in de documentatie van de training en/of in de overeenkomst tussen partijen

In geval van annulering van een overeengekomen onderzoeksopdracht zal de tijd, die al werd vastgelegd voor de uitvoering van de opdracht in de eerste vier weken na de annuleringsdatum, door ons in rekening worden gebracht.

De uitvoerder aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade van de klant indien wij genoodzaakt zijn door overmacht, waartoe ook ziekte van (één van) onze consultant(s) wordt gerekend, een project of dienst op een latere datum te realiseren.

## 11. Klachtenprocedure:

Eventuele klachten die de uitvoerder 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, moet de indiener van de klacht hiervan voor het verstrijken van de 4 weken termijn in kennis gesteld worden. Het uitstel moet worden toegelicht en er moet een indicatie gegeven worden wanneer men verwacht uitsluitel 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 bewaartermijn van een klacht en de afhandeling wordt 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 Onopgeloste geschillen tussen de klant en de uitvoerder in de klachtenprocedure kunnen zowel door de klant als door de uitvoerder aanhangig worden gemaakt bij een door de uitvoerder aangezochte mediator, te weten: mr. P.P. Hoyng te Haarlem
- 12.2 Deze mediator neemt een geschil slechts in behandeling, indien de klant zijn klacht eerst bij de uitvoerder heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 12.3 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de mediator aanhangig te worden gemaakt.
- 12.4 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 12.5 De klant kan een geschil voorleggen aan de hierna te noemen mediator,
- 12.6 Wanneer de uitvoerder 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. De uitvoerder 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.
- 12.7 De beslissing van de mediator gebeurt in de vorm van een bindend advies.

## 13. Vertrouwelijkheid:

De uitvoerder is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de klant tegen derden. De uitvoerder zal verder 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 de uitvoerder, aan derden geen mededeling doen over de aanpak, werkwijze e.d. dan wel materialen en/of rapportages van de uitvoerder aan derden ter beschikking stellen. De geldt uiteraard voornamelijk voor alle materialen van de uitvoerder die voorzien zijn van copyright; het eigendomsrecht daarvan blijft ten allen tijde berusten bij het opleidingsinstituut (de uitvoerder)

## 12. Overige bepalingen:

De resultaten van toepassing en gebruik van de door uitvoerder verrichte werkzaamheden zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten hun invloed vallen.

12. Overige bepalingen (vervolg):

Ofschoon de opdracht door uitvoerder 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 uitvoerder verrichte werkzaamheden. De uitvoerder heeft een inspannings-verplichting. Uitvoerder is niet aansprakelijk voor eventuele (gevolg)schade, noch voor schade geleden door derden, waarvoor de klant uitvoerder 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.

Haarlem, 29 februari 2016