

## Levering- en gebruiksvoorwaarden

### Algemeen

Deze voorwaarden zijn op al onze werkzaamheden, offertes en overeenkomsten van toepassing. Door middel van het opsturen van een ondertekende offerte geeft de opdrachtgever te kennen deze voorwaarden te kennen en te onderschrijven

### Artikel 1 Begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Opdrachtnemer: Opleidingsbureau Mieke Bouwens: OMB
- c) Opdrachtgever: een derde die een opdracht wil laten uitvoeren door Opleidingsbureau Mieke Bouwens
- d) Opdracht: het ten gunste van de opdrachtgever ontwikkelen en/of leveren van diensten zoals het verzorgen van een training op maat of casten & bemiddelen van trainingsacteurs.
- e) Intellectuele eigendom: copyright, auteursrechten en octrooien.

### Artikel 2 Toepassing

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten met betrekking tot een opdracht, die wordt uitgevoerd door opdrachtnemer, tenzij in de offerte anders is vermeld.
2. Indien opdrachtnemer met de opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten waarbij de toepassing van deze voorwaarden is overeengekomen, dan zijn deze voorwaarden tevens van toepassing bij eventuele door de opdrachtgever nadere mondelinge, telefonische, telegrafisch of per telefax of op andere wijze gegeven opdrachten, ongeacht een schriftelijke bevestiging.
3. Aanvullende en/of afwijkende voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

### Artikel 3 Aanbieding en aanvaarding

1. Opdrachtnemer biedt de uitvoering van een opdracht aan door overlegging van een offerte. De offerte is gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat naar beste weten alle informatie die relevant is voor het opstellen van een juiste offerte aan opdrachtnemer wordt verstrekt.
2. Het aanbod van opdrachtnemer tot de uitvoering van een opdracht is

vrijblijvend en is geldig gedurende de in de offerte aangegeven termijn.

### Artikel 4 Uitvoering van een opdracht

1. Opdrachtnemer zal een opdracht uitvoeren naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.
2. Wijzigingen in een oorspronkelijke opdracht door toedoen van de opdrachtgever kunnen de overeengekomen tijdsplanning en de kosten voor de uitvoering beïnvloeden. De daaruit voortvloeiende meerkosten dan wel extra kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever van de extra kosten op de hoogte stellen zodra deze voorzienbaar zijn.
3. De opdrachtgever draagt het risico voor eigendommen die aan opdrachtnemer ten behoeve van de uitvoering van een opdracht ter beschikking zijn gesteld.

### Artikel 5 Inzet van trainers en trainingsacteurs

1. Inschakeling van trainers en trainingsacteurs zal gebeuren in overleg en met instemming van de opdrachtgever.
2. Opdrachtnemer is vrij een trainer of trainingsacteur door een andere te vervangen. Opdrachtnemer garandeert dat de vervangende medewerker van vergelijkbare kwaliteit is. De uit deze voorwaarden voortvloeiende verplichtingen voor opdrachtnemer zijn van overeenkomstige toepassing op de opdrachtnemer.
3. De inzet van de trainer, trainingsacteur en stagiaires loopt altijd via opleidingsbureau Mieke Bouwens.
4. Zie voor een nadere specificatie van het inzetten van stagiaires trainingsacteurs, trainingsacteurs en gasttrainers de bijlagen.

### Artikel 6 Informatie

1. Informatie zoals documenten en gegevens die relevant zijn voor de uitvoering van een opdracht, worden tijdig door de opdrachtgever aan opdrachtnemer overhandigd.
2. Wanneer de opdrachtgever niet tijdig en/of conform de afspraken meewerkt aan de uitvoering van een opdracht, kan opdrachtnemer daaruit voortvloeiende meer- en/of extra kosten aan de opdrachtgever in rekening brengen.

### Artikel 7 Klachten en garantie

1. Eventuele klachten dienen door de opdrachtgever schriftelijk worden

ingediend binnen veertien dagen nadat de uitvoering van de opdracht is beëindigd onder een nauwkeurige opgave van de aard en de grond der klachten alsmede wanneer en op welke wijze het gebrek is geconstateerd.

2. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

3. Voor zover aantoonbaar is dat tekortkomingen in de uitvoering van een opdracht aan opdrachtnemer te wijten zijn, zal opdrachtnemer deze herstellen zonder dat extra kosten aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

4. Procedure:

De klager dient de klacht in de eerste plaats in bij de directie van OMB. De klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden rechtstreeks met de direct betrokken persoon van OMB besproken. Blijkt dit niet mogelijk, dan dient de klacht schriftelijk gemotiveerd te worden ingediend bij de persoon die OMB voor de behandeling van betreffende klacht heeft aangewezen. Deze door de OMB aangewezen onafhankelijke derde persoon is mw Marjolijn Miltenburg<sup>1</sup> en is voor de klager ook als zodanig herkenbaar en aanspreekbaar. Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen. Na binnenkomst van de klacht bij OMB zal binnen zeven dagen aan klager een ontvangstbevestiging van de klacht worden toegezonden. Vervolgens zal er binnen 14 dagen een gesprek worden georganiseerd tussen de klager en de aangewezen persoon van OMB teneinde een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen. De uitspraak van de onafhankelijke derde is voor beiden partijen bindend. Klachten worden binnen 6 weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 3 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er dan een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

### **Artikel 8 Intellectuele eigendom**

1. Het auteursrecht op de door Opleidingsbureau Mieke Bouwens

---

<sup>1</sup> Marjolijn Miltenburg Advocatenkantoor Adrenna (058) - 810 02 00  
[info@adrenna.nl](mailto:info@adrenna.nl)

uitgegeven brochures en cursusmateriaal berust bij Opleidingsbureau Mieke Bouwens, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opleidingsbureau Mieke Bouwens zullen door de Opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

2. Publicatie van resultaten van de opdracht met vermelding van de naam van de opdrachtnemer, is alleen toegestaan met instemming van de opdrachtgever en opdrachtnemer.

### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit de met de opdrachtgever gesloten overeenkomst en/of voor enige winstderving van de opdrachtgever, tenzij de schade het resultaat is van nalatigheid, grove schuld of opzet van opdrachtnemer of een van haar medewerkers. De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade is beperkt tot het bedrag van de vergoeding die opdrachtnemer voor de uitvoering van een opdracht van de opdrachtgever ontvangt.

2. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voortvloeiende uit het gebruik van de resultaten van de opdracht, waaronder mede begrepen het gebruik of de toepassing van hetgeen in de opgeleverde eindrapportage en verslaglegging is neergelegd.

### **Artikel 10 Geheimhouding**

1. Behoudens enige bij of krachtens de wet gestelde verplichting tot openbaarmaking verbindt opdrachtnemer zich om alle direct of indirect door of vanwege de opdrachtgever verschafte, met de betreffende opdracht verband houdende informatie verkregen kennis, gegevens en resultaten, hierna te noemen de knowhow, niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever openbaar te maken of bekend te maken aan anderen dan de medewerkers.

2. Opdrachtnemer zal het onder artikel 10, lid 1, genoemde niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever toepassen noch gebruiken voor enig ander doel dan de uitvoering van de opdracht.

3. De in dit artikel bedoelde verplichtingen van de opdrachtnemer hebben geen betrekking op de knowhow voor zover:

- a. ten tijde van het verschaffen of verkrijgen ervan deze reeds deel uitmaakte van de openbare kennis of literatuur, zoals rekenmethodes, programmatuur en/of algemene werkwijze,
- b. ten tijde van het verschaffen of verkrijgen ervan deze reeds in het bezit was van opdrachtnemer zonder afkomstig te zijn van de opdrachtgever,
- c. na het verschaffen of verkrijgen ervan deze deel gaat uitmaken van de openbare kennis of literatuur zonder toedoen of nalaten van opdrachtnemer of de medewerkers, of
- d. na het verschaffen of verkrijgen ervan deze door de opdrachtnemer rechtmatig wordt verkregen van een derde die deze knowhow niet direct of indirect van de opdrachtgever heeft ontvangen en gerechtigd is deze openbaar te maken.

#### **Artikel 11 Kennisgeving**

Opdrachtnemer neemt op zich om ieder voor wie zij volgens enige bepaling van deze overeenkomst in dient te staan in kennis te stellen van datgene waarvoor zij te haren aanzien instaat.

#### **Artikel 12 Vergoeding, meer- en minderwerk**

1. Aan de opdrachtgever wordt een vergoeding in rekening gebracht die is gebaseerd op de in de offerte vermelde tarieven en kostenramingen, inclusief eventuele meer- en/of extra kosten. De hoogte van de vergoeding wordt in een overeenkomst ter uitvoering van diensten vermeld.
2. De in de offerte opgenomen kostenramingen en tarieven kunnen op voorstel van één der partijen worden gewijzigd, indien blijkt dat de opdracht naar het oordeel van beide partijen meer of minder omvattend is dan bij de aanvang daarvan werd voorzien dan wel blijkt dat inmiddels niet voorziene kostenstijgingen hebben plaatsgevonden die redelijkerwijs kunnen worden doorberekend.
3. Meer- en minderwerk  
Een eenmaal vastgesteld cursusprogramma kan niet zonder consequenties worden gewijzigd. Indien dit wel het geval is, is opleidingsbureau Mieke Bouwens genoodzaakt om de voortvloeiende kosten ten aanzien van wijzigingen in het geplande programma, cursusinhoud, extra vergaderingen, tekstschrijver, reiskosten, herplanning van het totaal en communicatie acteurs een meerwerk factuur op te stellen. Dit geldt ook voor andere onvoorziene kosten.

#### **Artikel 13 Betaling**

1. Betaling door de opdrachtgever dient te geschieden conform het overeengekomen betaalschema.  
Betalingen geschieden binnen vijftien dagen na verzending van de factuur. Indien de betaling niet geschiedt zoals is overeengekomen, zal opdrachtnemer aan de opdrachtgever een rente ad 1,25% per maand berekenen, gerekend vanaf de vervaldag van de overeengekomen betaling.
2. Indien opdrachtnemer kosten moet maken om de in dit artikel genoemde bedragen te innen dan komen deze kosten ten laste van de opdrachtgever.
3. Betaling dient zonder enige korting of verrekening te geschieden.

#### **Artikel 14 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt ten deze verstaan: elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door de opdrachtgever niet meer van opdrachtnemer kan worden verlangd.  
Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen: werkstaking, bovenmatig ziekteverzuim van de medewerkers van opdrachtnemer, transportmoeilijkheden, brand, overheidsmaatregelen enzovoorts waardoor opdrachtnemer haar verplichtingen jegens de opdrachtgever niet [meer] kan nakomen.
2. Indien zich een overmacht situatie voordoet is opdrachtnemer niet in verzuim en is zij gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien en voor zover er sprake is van een tijdelijke onmogelijkheid tot nakoming van haar verplichtingen dan wel de overeenkomst definitief te ontbinden indien en voor zover er sprake is van een blijvende onmogelijkheid tot nakoming van haar verplichtingen. In geval van overmacht heeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de prestaties die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat van de overmacht veroorzakende omstandigheden is gebleken.

#### **Artikel 15 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. door Opleidingsbureau Mieke Bouwens

1. Opleidingsbureau Mieke Bouwens is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien: er naar het oordeel van Opleidingsbureau Mieke Bouwens onvoldoende inschrijvingen zijn voor een opleiding, cursus of training. Wanneer de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt na het sluiten van de overeenkomst

Opleidingsbureau Mieke Bouwens ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Opleidingsbureau Mieke Bouwens kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen

2. Indien de opdrachtgever in verzuim is met enige uit kracht der wet, deze voorwaarden dan wel de overeenkomst op hem rustende verplichting, heeft opdrachtnemer het recht, zulks geheel te hare keuze, de overeenkomst te ontbinden door zulks in een schriftelijke verklaring aan de opdrachtgever kenbaar te maken, dan wel haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten, zulks onverminderd haar recht op volledige schadevergoeding.

3. In gevallen dat de opdrachtgever:

- a. in staat van faillissement wordt verklaard, tot boedelafstand overgaat, een verzoek tot surseance van betaling indient dan wel beslag op het geheel of een gedeelte van zijn eigendom wordt gelegd;
- b. onder curatele wordt gesteld;
- c. overgaat tot staking of overdracht van zijn bedrijf of een belangrijk gedeelte daarvan, daaronder begrepen de inbreng van zijn bedrijf in een op te richten of reeds bestaande vennootschap, dan wel overgaat tot wijziging in de doelstelling van zijn bedrijf; heeft opdrachtnemer de bevoegdheid om de nakoming van haar verplichtingen [geheel of gedeeltelijk] op te schorten tot de opdrachtgever zekerheid voor nakoming van zijn verplichtingen heeft gesteld.

## II. annulering door de Opdrachtgever

1. Wettelijke bedenktijd

Gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst heeft de

Opdrachtgever het recht de overeenkomst in de vorm van een aangetekend schrijven zonder opgave van reden te ontbinden, tenzij de dienstverlening voor de afloop van de termijn met instemming van de Opdrachtgever reeds is begonnen.

2. Annuleringen dienen schriftelijk te gebeuren. Tot uiterlijk 8 weken vóór de trainingsdatum is de annulering kosteloos, behoudens € 55,= administratiekosten. Indien in de periode van 8 tot 4 weken vóór aanvang van de training wordt geannuleerd wordt 50% van de trainingskosten (zie overeengekomen offerte) in rekening gebracht. Bij annulering in de periode van 4 tot 2 weken vóór aanvang van de training wordt 75% van de trainingskosten in rekening gebracht en bij annulering van 2 weken voor aanvang van de training wordt 100% annuleringskosten in rekening gebracht.

## III. annulering door individuele cursisten en deelnemers

Voor opleidingen, trainingen, cursussen en congressen met open inschrijving:

Ná inschrijving geldt een bedenktijd van 14 werkdagen mits de inschrijving minimaal 7 weken voorafgaand aan de training is gedaan. Annuleren kan alleen schriftelijk. Dit geldt ook binnen 7 weken vóór aanvang van de training. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel.

Bij annulering tot 5 weken voor aanvang van de opleidingen, trainingen, cursussen en congressen brengt Opleidingsbureau Mieke Bouwens de deelnemer € 55,00 administratiekosten in rekening.

Bij annulering binnen 5 weken voor het begin van de opleidingen, trainingen, cursussen en congressen of tijdens de opleidingen, trainingen, cursussen en congressen is de deelnemer de volledige prijs verschuldigd.

Indien de deelnemer annuleert binnen 5 weken voor het begin van de opleidingen, trainingen, cursussen en congressen en een vervanger voordraagt, brengt Opleidingsbureau Mieke Bouwens geen kosten in rekening, mits het Opleidingsbureau hiervan uiterlijk 1 week van tevoren op de hoogte gesteld wordt.

Wanneer er sprake is van 'twee deelnemers voor de prijs van één' en een van de deelnemers annuleert volgt geen kwijtschelding van de helft van betaling of restitutie.

### **Artikel 16 Geschillen**

1. Alle geschillen waaronder begrepen die welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, voortvloeiende en verband houdende met de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of de betreffende voorwaarden zelf en haar uitleg of uitvoering, zowel van feitelijke of juridische aard, zullen worden beslecht door de binnen het vestigingsgebied van opdrachtnemer bevoegde burgerlijke rechter, zulks voor zover de wettelijke bepalingen dit toestaan.
2. In de praktijk reageren wij binnen 1 week.

### **Artikel 17 Toepasselijk recht**

Op een overeenkomst ter uitvoering van diensten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Op al de aanbiedingen, overeenkomsten en de uitvoering daarvan is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.