

Algemene voorwaarden Agressiebeheer

Artikel 1 Definities

Gebruiker	:Agressiebeheer, gevestigd te Lage Zwaluwe en aldaar ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72377372
Wederpartij	:Opdrachtgever;
Deelnemer	:De natuurlijk persoon die feitelijk aan de training deelneemt;
Training	: cursus, training, workshop, coaching, counseling of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden;
Overeenkomst	:De overeenkomst tussen Gebruiker en Wederpartij;
Uitvoerder	:Diegene(n) die direct betrokken zijn bij het uitvoeren van een training, zijnde trainer/ondersteunend trainer/ acteur of figurant.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 1.De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, samenwerkingsvoorstellen, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke van de Gebruiker, ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes of samenwerkingsvoorstellen, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke.
- 2.Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door Wederpartij uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
- 3.Een inschrijving op de wijze als vermeld in artikel 3 lid 1 of het accepteren van een offerte of samenwerkingsvoorstel als bedoeld in artikel 4 lid 2 impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
- 4.Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de Wederpartij is uitgesloten, tenzij de Gebruiker daartoe uitdrukkelijk schriftelijke toestemming heeft verleend.
- 5.Indien enige bepaling in deze algemene voorwaarden nietig dan wel onverbindend mocht zijn of worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Alsdan zullen partijen met elkaar in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige dan wel onverbindende bepalingen overeen te komen, die - gelet op het doel en strekking hiervan - zo min mogelijk afwijken van de nietige dan wel onverbindende bepalingen.
- 6.Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg van de algemene voorwaarden in overeenstemming met de geldende wetgeving en jurisprudentie.

Artikel 3 Offertes of samenwerkingsvoorstellen

De door Gebruiker gemaakte offertes of samenwerkingsvoorstellen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende de in de offerte of samenwerkingsvoorstel gestelde termijn, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes of samenwerkingsvoorstellen gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Wederpartij schriftelijk binnen de gestelde termijn wordt bevestigd.

Artikel 4. Overeenkomst

1. De overeenkomst met betrekking tot de uitvoer van een training komt tot stand door integrale acceptatie van een door Agressiebeheer uitgebrachte offerte en ondertekening hiervan door Gebruiker en Wederpartij.
2. De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. Gebruiker is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.

Artikel 5 Uitvoering

- 1.Gebruiker zal de Overeenkomst naar beste inzicht, vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
- 2.Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3.De Wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Gebruiker zijn verstrekt, heeft Gebruiker het recht de

uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Wederpartij in rekening te brengen.

4. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Gebruiker de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de Wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 6 Contractduur en uitvoeringstermijn

De Overeenkomst wordt aangegaan voor de duur van 1 jaar vanaf de dagtekening, van Wederpartij, op de overeenkomst en wordt, indien de opdracht nog niet volledig is uitgevoerd, stilzwijgend verlengt met 1 jaar. De overeenkomst is beëindigd als de opdracht is uitgevoerd zoals overeengekomen. Indien binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn is overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de Wederpartij Gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7 Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de Wederpartij zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties hebben, zal Gebruiker de Wederpartij hierover tevoren inlichten.

4. Indien een vast honorarium is overgekomen zal Gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging en / of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

5. In afwijking van lid 3 zal Gebruiker geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging en / of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 8 Geheimhouding

1. Beide 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. Deze geheimhoudingsverplichting geldt evenwel niet voor:

- a. gegevens, die al bekend zijn bij de Gebruiker op het moment dat deze aan de Gebruiker worden medegedeeld;
- b. gegevens, die reeds algemeen bekend zijn op de dag dat deze aan de Gebruiker worden medegedeeld;
- c. gegevens, die rechtmatig door derden aan de Gebruiker zijn verstrekt;
- d. gegevens, die na de datum waarop deze aan de Gebruiker kenbaar zijn gemaakt alsnog algemeen bekend zijn (geworden), anders dan door onrechtmatig handelen van de Gebruiker.

2. De verplichting tot geheimhouding van de Gebruiker geldt niet indien en voor zover er sprake is van strijd met de wet of indien er sprake is van strijd met of krachtens ministeriële besluiten, dan wel dat de verplichting tot geheimhouding niet wordt nagekomen op last van het bevoegd gezag.

3. Het is Gebruiker alleen toegestaan om vertrouwelijke informatie te delen met derden die hij inschakelt ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst.

Artikel 9 Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Gebruiker zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van enig intellectueel eigendomsrecht, waaronder het auteursrecht.

2. Alle door Gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Wederpartij en mogen niet door hem / haar zonder voorafgaande toestemming van Gebruiker worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

3. Gebruiker behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 10 Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 4 en 5 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3, 4 en 5 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren / dagdelen. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven / dagdeeltarieven van Gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief / dagdeeltarief is overeengekomen.
4. Bij opdrachten met een langere looptijd zullen de verschuldigde kosten conform de offerte periodiek in rekening worden gebracht.
5. Indien Gebruiker met de opdrachtgever een vast honorarium, uurtarief of dagdeeltarief overeenkomt, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Gebruiker mag prijsstijgingen doorberekenen, indien gebruiker kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.
6. De reiskosten welke voortkomen uit het uitvoeren van een opdracht worden voor de uitvoerder(s) daarvan berekend vanuit de standplaats Tilburg.

Artikel 11 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen vijftien dagen na factuurdatum, op een door Gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
2. Na het verstrijken van dertig dagen na de factuurdatum is de Wederpartij van rechtswege in verzuim; de Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
3. Is de Wederpartij in gebreke of in verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:
 - * over de eerste € 6.000, = van het factuur bedrag 15%
 - * over het meerdere tot € 13.000, = van het factuur bedrag 10%
 - * over het meerdere tot € 32.500, = van het factuur bedrag 8%
 - * over het meerdere tot € 130.000, = van het factuur bedrag 5%
 - * over het meerdere van het factuur bedrag 3%
- Indien Gebruiker aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Wederpartij zullen de vorderingen van Gebruiker en de verplichtingen van de Wederpartij jegens gebruiker onmiddellijk opeisbaar zijn.
5. Door de Wederpartij gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Wederpartij, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
6. In geval van restitutie hanteert Agressiebeheer een terugbetalingstermijn van 14 dagen.

Artikel 12 Opzegging

1. Bij opzegging van de Overeenkomst voor aanvang van de overeengekomen activiteiten, door of namens de Wederpartij, kunnen door Gebruiker de tot op dat moment gemaakte ontwikkel- en voorbereidingskosten in rekening worden gebracht.
2. Indien de Wederpartij opzegt binnen dertig dagen voor de activiteiten dan is de Wederpartij naast de ontwikkel- en voorbereidingskosten ook 100% van het overeengekomen honorarium c.q. het overeengekomen uurtarief/ dagdeeltarief voor de uren en dagdelen welke Gebruiker voor de overeengekomen activiteiten al had ingepland aan de Gebruiker verschuldigd.
3. Indien de Wederpartij opzegt binnen zestig dagen voor de activiteiten dan is de Wederpartij naast de ontwikkel- en voorbereidingskosten ook 50% van het overeengekomen honorarium c.q. het overeengekomen uurtarief/ dagdeeltarief voor de uren en dagdelen welke Gebruiker voor de overeengekomen activiteiten al had ingepland aan de Gebruiker verschuldigd.
4. Indien Gebruiker voor een correcte uitvoering van de overeenkomst reeds contracten met derden heeft afgesloten, welke door de onder punt 1 van dit artikel bedoelde opzegging komen te vervallen, is de Wederpartij verplicht alle door Gebruiker te maken kosten om deze contracten te ontbinden, aan Gebruiker te vergoeden.

5. Opzegging van de Overeenkomst door Wederpartij kan alleen schriftelijk of per e-mail geschieden en dient door Gebruiker schriftelijk of per e-mail bevestigd te worden.

Artikel 13 Ontbinding

1. De vorderingen van Gebruiker op de Wederpartij zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

*Na het sluiten van de overeenkomst aan gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden geven Gebruiker goede grond te vrezen dat de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

*Indien Gebruiker de Wederpartij bij het sluiten van de Overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is Gebruiker bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de Overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van de Gebruiker schadevergoeding te vorderen.

Artikel 14 Klachtenregeling

Hoewel gebruiker zijn uiterste best doet om trajecten zo goed mogelijk te laten verlopen, kan het gebeuren, dat de Wederpartij ergens niet tevreden over is.

1. De Wederpartij kan een klacht tot 2 weken na de uitvoeringsdatum schriftelijk of via e-mail (info@agressiebeheer.nl) melden bij Gebruiker.
2. Nadat de klacht is ingediend krijgt de klager binnen 5 werkdagen een bericht dat de klacht door Agressiebeheer is ontvangen.
3. De klacht wordt in eerste instantie onderzocht door de interne klachtencommissie van Agressiebeheer, bestaande uit de beide directeurs van Agressiebeheer en de persoon die in opdracht van Agressiebeheer de opdracht heeft uitgevoerd.
4. De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel.
5. Verlenging van de in lid 4 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.
6. Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.
7. Indien bovenstaande procedure niet leidt tot tevredenheid is er beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde zijnde: NVO2 - Nederlandse Vereniging van HRD professionals in ontwikkelen en opleiden, zie www.nvo2.nl. In onderling overleg kan hier van worden afgeweken en kan eventueel een andere onafhankelijke derde worden aangewezen. De uitspraak van NVO2 is bindend. Eventuele consequenties hieruit voortvloeiende zullen binnen 14 dagen worden uitgevoerd.
8. Klachten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard in het daarvoor bestemde klachtendossier.
9. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Artikel 15 Aansprakelijkheid

1. Gebruiker is alleen aansprakelijk voor directe schade, nimmer voor gevolgschade, zoals gederfde winst.

2. De Gebruiker zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

a. onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte informatie en/of materiaal etc. afkomstig van Wederpartij. De Wederpartij staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie;

b. iedere tekortkoming van de Wederpartij bij de naleving van zijn verplichtingen, waaronder begrepen het voldoende medewerking verlenen bij de uitvoering van de overeenkomst.

c. indien de in dit lid genoemde omstandigheden leiden tot aansprakelijkheid van de Gebruiker jegens derden, zal de Wederpartij de Gebruiker ter zake jegens die derden vrijwaren.

3. De Gebruiker kan niet aansprakelijk worden gehouden, indien de Wederpartij de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks op een derde dan wel op zijn verzekeringsmaatschappij te verhalen.

4. De aansprakelijkheid van Gebruiker, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door verzekeraar gedane uitkering.

5. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Gebruiker beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

6. In afwijking van het hierboven gestelde, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorarium.

7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of haar ondergeschikten.

Artikel 16 Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende zaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Gebruiker worden daaronder begrepen.
2. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Gebruiker haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Gebruiker opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Gebruiker bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de Wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.
5. Agressiebeheer hanteert een minimum van 4 deelnemers per trainingsgroep om een goede uitvoering te garanderen. Agressiebeheer behoudt zich het recht voor om bij minder aanwezige deelnemers de training te annuleren.

Artikel 17 Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen gebruiker en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 18 Wijziging van de voorwaarden

1. Herziening van deze algemene voorwaarden door de Gebruiker is steeds mogelijk. De inwerkingtreding wordt bij de bekendmaking c.q. deponering van de voorwaarden vermeld.
2. Gebruiker dient de Wederpartij uiterlijk 30 (dertig) dagen voor inwerkingtreding van de herziene algemene voorwaarden hiervan schriftelijk op de hoogte te brengen. Indien de Wederpartij de wijziging niet wenst te accepteren, kan hij de overeenkomst schriftelijk opzeggen met ingang van de inwerkingtreding van de nieuwe algemene voorwaarden.