

# **Algemene Voorwaarden Volaris Arbeidszorg**

## **Artikel 1 – Definities**

1.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- "Diensten": alle door Volaris Arbeidszorg geleverde diensten, waaronder – maar niet beperkt tot – niet-medische psychologische begeleiding, coaching, training, verzuimpreventie en organisatieadvies, gericht op functioneren, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid. Volaris Arbeidszorg levert geen geneeskundige behandelingen in de zin van de Zorgverzekeringswet (Zvw) of de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).
- "Opdrachtnemer": Volaris Arbeidszorg, handelsnaam van DLC Company B.V. of een met haar gelieerde vennootschap, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 92866107.
- "Opdrachtgever": De natuurlijke of rechtspersoon die een overeenkomst aangaat met Opdrachtnemer.
- "Overeenkomst": De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de uitvoering van Diensten.
- "Voorwaarden": Deze Algemene Voorwaarden.
- "Intellectuele Eigendomsrechten": Alle rechten op ontwerpen, modellen, analyses, rapportages, methodieken, software, en andere werken die door Opdrachtnemer worden gecreëerd.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

2.1 Deze Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten en rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, alsmede op individuele deelnemers of werknemers van Opdrachtgever die gebruik maken van de Diensten, voor zover de aard van de Dienst dit vereist. Door aanmelding of deelname aan een Dienst verklaren deze deelnemers of werknemers zich akkoord met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden.

2.2 Afwijkingen van deze Voorwaarden zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

2.3 De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Iedere verwijzing naar algemene voorwaarden van Opdrachtgever, in welke vorm dan ook, wordt door Opdrachtnemer als niet-bindend en niet van toepassing beschouwd, tenzij deze uitdrukkelijk en schriftelijk door Opdrachtnemer zijn aanvaard. Zelfs indien Opdrachtgever naar eigen algemene voorwaarden verwijst of deze bij correspondentie bijsluit, prevaleren de algemene voorwaarden van Volaris Arbeidszorg. De toepasselijkheid van enige andere voorwaarden wordt op voorhand en uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.4 Indien een bepaling van deze Voorwaarden ongeldig of niet-afdwingbaar blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen zullen in overleg treden om de ongeldige bepaling te vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.

2.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Wijzigingen worden schriftelijk medegedeeld en treden in werking 30 dagen na kennisgeving. Indien Opdrachtgever niet akkoord gaat met de gewijzigde Voorwaarden, heeft Opdrachtgever het recht de overeenkomst te beëindigen binnen 14 dagen na kennisgeving. Wijzigingen in deze Voorwaarden zijn niet van toepassing op reeds lopende overeenkomsten, tenzij beide partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.

2.6 Door aanmelding voor een Dienst of feitelijk gebruik te maken van de Diensten, verklaart Opdrachtgever en/of de individuele deelnemer zich akkoord met de toepasselijkheid van deze Voorwaarden. Een schriftelijke ondertekening van de Voorwaarden is hiervoor niet vereist.

## **Artikel 3 – Offertes en totstandkoming overeenkomst**

3.1 Offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk anders is vermeld, en gebaseerd op de juistheid en volledigheid van door Opdrachtgever verstrekte informatie. Opdrachtnemer kan niet worden gehouden aan kennelijke vergissingen of fouten in de offerte.

3.2 Een overeenkomst komt tot stand nadat Opdrachtnemer de schriftelijke acceptatie van de offerte door Opdrachtgever heeft ontvangen, dan wel zodra Opdrachtnemer feitelijk is begonnen met de uitvoering van de Diensten conform de schriftelijk geaccepteerde offerte.

3.3 Wijzigingen of aanvullingen op een offerte of overeenkomst zijn slechts bindend indien deze schriftelijk door beide partijen zijn overeengekomen.

3.4 Offertes en overeenkomsten zijn uitsluitend bindend indien de aanvaarding daarvan is gedaan door een daartoe bevoegd vertegenwoordiger van Opdrachtgever. Opdrachtnemer is gerechtigd om, alvorens uitvoering te geven aan de overeenkomst, van Opdrachtgever een schriftelijk bewijs van vertegenwoordigingsbevoegdheid te verlangen.

#### **Artikel 4 – Uitvoering van de Diensten**

4.1 Opdrachtnemer voert de Diensten uit naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig professionele standaarden. Opdrachtnemer aanvaardt uitdrukkelijk geen enkele resultaatverplichting. Het resultaat van de Diensten is inherent afhankelijk van externe factoren die buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer vallen, waaronder maar niet beperkt tot de persoonlijke omstandigheden van de deelnemer, de mate waarin de deelnemer juiste en volledige informatie verstrekt, diens motivatie en medewerking, en overige factoren die Opdrachtnemer redelijkerwijs niet kan kennen of beïnvloeden.

4.2 Opdrachtnemer is gerechtigd om derden in te schakelen bij de uitvoering van de Diensten. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de werkzaamheden uitgevoerd door deze derden, tenzij Opdrachtgever direct met de derde een overeenkomst sluit.

4.3 Opdrachtnemer voert de Diensten uit conform de geldende wet- en regelgeving, relevante beroepsnormen en binnen de afgesproken termijnen, tenzij sprake is van overmacht zoals beschreven in Artikel 8. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren indien uitvoering vertraging ondervindt.

4.4 Bij groepsdiensten en -trainingen behoudt Volaris Arbeidszorg zich het recht voor de uitvoering op te schorten of te annuleren indien het aantal deelnemers naar het oordeel van Volaris Arbeidszorg onvoldoende is voor een kwalitatief verantwoorde uitvoering. Volaris Arbeidszorg informeert de opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk en biedt waar mogelijk een alternatief aan.

4.5 Opdrachtnemer verricht haar werkzaamheden niet onder de Zorgverzekeringswet en valt derhalve ook niet onder de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). In het geval van een crisis- of noodsituatie met betrekking tot een deelnemer, is Opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor behandeling. Opdrachtgever dient in dergelijke gevallen de deelnemer direct te verwijzen naar de huisarts of een andere daartoe bevoegde zorgverlener.

4.6 Opdrachtnemer biedt preventieve en ondersteunende diensten aan, zonder te garanderen dat ziekteverzuim, psychologische problemen, of andere gezondheid gerelateerde kwesties volledig kunnen worden voorkomen of opgelost. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor het nemen van passende maatregelen voor de gezondheid en veiligheid van werknemers.

4.7 Tijdens groepsactiviteiten zoals workshops of trainingen is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade, letsel of andere incidenten die voortvloeien uit de deelname van individuele deelnemers, tenzij sprake is van opzet of grove schuld door Opdrachtnemer.

4.8 Vertrouwelijkheid tijdens sessies is van groot belang. Opdrachtgever en deelnemers dienen te handelen in overeenstemming met professionele gedragscodes en geen vertrouwelijke informatie van andere deelnemers openbaar te maken.

4.9 Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de gevolgen van beslissingen die door Opdrachtgever worden genomen op basis van door Opdrachtnemer verstrekte adviezen of rapportages. Opdrachtgever blijft te allen tijde verantwoordelijk voor het nemen van eindbeslissingen met betrekking tot werknemers of organisatorische maatregelen.

4.10 Indien de Diensten worden bekostigd door de werkgever van de deelnemer, verstrekt Opdrachtnemer na afloop van het traject rechtstreeks aan de werkgever uitsluitend:

- a. een eindrapport met een beknopte samenvatting van het verloop en de uitkomst van het traject; en
- b. indien relevant, een kort advies over mogelijke vervolgstappen.

De rapportage bevat geen medische gegevens of andere bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in de AVG. De grondslag voor deze rapportage is het gerechtvaardigd belang van de werkgever als bedoeld in artikel 6 lid 1 sub f AVG, afgewogen tegen de belangen en rechten van de deelnemer.

Deelnemers worden voorafgaand aan de start van het traject schriftelijk geïnformeerd over de aard en scope van de rapportage aan de werkgever. Indien de werkgever aanvullende informatie wenst die verder gaat dan het bovenstaande, is hiervoor de voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de deelnemer vereist.

4.11 Deze Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op digitale of online aangeboden Diensten, waaronder maar niet beperkt tot webinars, e-learning, online coaching en virtuele trainingen. Opdrachtgever en deelnemers verkrijgen uitsluitend een beperkt, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor toegang tot en gebruik van het digitale materiaal voor de duur en het doel van de overeengekomen Dienst.

Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer het digitale materiaal te kopiëren, op te nemen, te verspreiden, aan derden beschikbaar te stellen of op enige wijze te publiceren (zie ook artikel 10). Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de toegang tot digitale Diensten tijdelijk of permanent te blokkeren indien Opdrachtgever of deelnemer handelt in strijd met deze voorwaarden.

4.12 Opdrachtgever erkent door het aangaan van de overeenkomst dat de door Opdrachtnemer geleverde Diensten naar hun aard inspanningsverplichtingen betreffen en dat Opdrachtnemer uitdrukkelijk geen enkele resultaatverplichting aanvaardt. Ontevredenheid over de uitkomst of het behaalde resultaat van een Dienst geeft Opdrachtgever geen recht op gehele of gedeeltelijke terugbetaling, korting, verrekening of schadevergoeding.

## **Artikel 5 – Vergoedingen en betalingen**

5.1 Opdrachtnemer hanteert de tarieven zoals opgenomen in de offerte of overeenkomst. Alle tarieven zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

5.2 Opdrachtgever dient, tenzij anders overeengekomen, voorafgaand aan de uitvoering van de Diensten de overeengekomen vergoeding volledig te voldoen. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om de uitvoering van de Diensten op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Indien voorafgaande betaling niet is overeengekomen, dienen facturen binnen 14 dagen na factuurdatum volledig en zonder enige aftrek, korting of verrekening te worden voldaan.

5.3 Facturen worden per e-mail verzonden naar het door Opdrachtgever opgegeven e-mailadres. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en is wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag vanaf de vervaldatum van de factuur. Daarnaast komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals incassokosten, ten laste van Opdrachtgever.

5.4 Opdrachtnemer is gerechtigd om bij gebreke van tijdige betaling de uitvoering van de Diensten op te schorten totdat volledige betaling is ontvangen. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die hierdoor ontstaat.

5.5 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om tarieven ten alle tijden te herzien. Eventuele wijzigingen worden minimaal 30 dagen voorafgaand schriftelijk gecommuniceerd aan Opdrachtgever.

5.6 Indien aanvullende werkzaamheden nodig blijken die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, zullen deze tegen het geldende uurtarief worden uitgevoerd en apart in rekening worden gebracht, tenzij anders overeengekomen. Deze kosten worden altijd vooraf met Opdrachtgever besproken en schriftelijk bevestigd.

5.7 Geplande individuele afspraken kunnen tot 7 kalenderdagen van tevoren kosteloos worden geannuleerd. Bij annulering tussen 7 en 2 kalenderdagen voor aanvang, is Opdrachtgever 50% van het overeengekomen bedrag verschuldigd. Bij annulering binnen 48 uur voor aanvang is Opdrachtgever 100% van het overeengekomen bedrag verschuldigd, ongeacht de reden van annulering.

5.8 In geval van onvoorziene kostenstijgingen door externe factoren, zoals wijzigingen in belastingtarieven, arbeidskosten of materiaalkosten, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om tarieven tussentijds aan te passen. Dergelijke aanpassingen worden schriftelijk medegedeeld aan Opdrachtgever en treden niet eerder in werking dan 30 dagen na kennisgeving.

5.9 Indien Opdrachtgever aanvullende of buitengewone wensen heeft die niet in de oorspronkelijke overeenkomst zijn opgenomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om hiervoor aanvullende kosten in rekening te brengen. Deze kosten worden altijd vooraf met Opdrachtgever besproken en schriftelijk bevestigd.

5.10 Bij deelname aan een groepsprogramma of traject is de volledige overeengekomen vergoeding verschuldigd, ongeacht of de deelnemer het volledige programma volgt of tussentijds stopt. Restitutie of verrekening vindt niet plaats, tenzij Opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk anders beslist. Bij afwezigheid bij meer dan de helft van de sessies kan Volaris Arbeidszorg verdere deelname weigeren, zonder dat dit recht geeft op restitutie of verrekening. Bij herhaaldelijke afwezigheid van de deelnemer informeert Volaris Arbeidszorg de opdrachtgever hierover in de eindrapportage conform artikel 4.9.

5.11 Opdrachtnemer is te allen tijde gerechtigd om voorafgaand aan de uitvoering van de Diensten volledige of gedeeltelijke vooruitbetaling te verlangen.

5.12 Bij niet-tijdige betaling worden alle openstaande vorderingen van Opdrachtnemer op Opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.

5.13 Opdrachtnemer is gerechtigd deelname aan Diensten of programma's te weigeren indien Opdrachtgever niet tijdig of volledig aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.

## **Artikel 6 – Aansprakelijkheid en vrijwaring**

6.1 Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld door Opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- a. redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover deze marktconform zijn en niet meer bedragen dan 10% van de overeengekomen vergoeding voor de betreffende dienstverlening;
- b. redelijke kosten gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, mits deze marktconform zijn en noodzakelijk om verdere directe schade zoals bedoeld in deze Voorwaarden te voorkomen.

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder maar niet beperkt tot gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen, verlies van data of schade door bedrijfsstagnatie. Schade die voortvloeit uit fouten, onjuiste of onvolledige informatie door Opdrachtgever of derden, valt volledig onder de verantwoordelijkheid van Opdrachtgever.

6.2 De totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, ongeacht de rechtsgrond, is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekeraar van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico, met dien verstande dat dit bedrag nooit hoger zal zijn dan het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer betaalde bedrag voor de betreffende Dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Indien de aansprakelijkheidsverzekeraar geen dekking verleent of geen aanspraak wordt gedaan op de verzekering, is Opdrachtnemer niet gehouden tot enige schadevergoeding, behoudens in het geval van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

6.3 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van data en schade door bedrijfsstagnatie.

6.4 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden, inclusief werknemers of andere personen die in verband staan met Opdrachtgever, die voortvloeien uit of verband houden met de uitvoering van de Diensten door Opdrachtnemer. De vrijwaring omvat tevens alle kosten en schade die voor Opdrachtnemer ontstaan, waaronder maar niet beperkt tot juridische kosten.

6.5 Indien Opdrachtnemer gebruik maakt van door derden geleverde producten of diensten, kan zij niet aansprakelijk worden gesteld voor gebreken in deze producten of diensten, mits de selectie van de derde met zorg is uitgevoerd.

6.6 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie die door Opdrachtgever of een derde aan Opdrachtnemer is verstrekt.

6.7 Opdrachtnemer neemt bij het uitvoeren van de Diensten redelijke maatregelen om een veilige omgeving te waarborgen voor deelnemers die de locatie van Opdrachtnemer bezoeken. Deelnemers en Opdrachtgever blijven echter te allen tijde verantwoordelijk voor het naleven van veiligheidsinstructies en het gebruik van eigen materialen of persoonlijke eigendommen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, schade of letsel dat plaatsvindt tijdens deelname aan de Diensten op haar locatie, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer.

6.8 In gevallen waar Opdrachtgever derden betreft bij de uitvoering van de overeenkomst, aanvaardt Opdrachtnemer geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten of nalatigheden van deze derden.

6.9 Zelfs indien sprake zou zijn van opzet of grove schuld aan de zijde van Opdrachtnemer, blijft de totale aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, voor zover wettelijk toegestaan, in alle gevallen beperkt tot het bedrag gelijk aan de door Opdrachtgever betaalde of verschuldigde vergoeding voor de specifieke Dienst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. In geen geval zal Opdrachtnemer aansprakelijk zijn voor enige indirecte schade, gevolgschade, winstderving, verlies van data of andere vormen van immateriële schade, tenzij en voor zover dwingend recht dit verbiedt.

## **Artikel 7 – Geheimhouding en gegevensbescherming**

7.1 Opdrachtnemer verplicht zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij van Opdrachtgever ontvangt. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle gegevens die als zodanig zijn aangeduid of waarvan de vertrouwelijkheid redelijkerwijs kan worden afgeleid. Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst van kracht.

7.2 Opdrachtnemer draagt zorg voor een passende beveiliging van persoonsgegevens en andere vertrouwelijke gegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

7.3 Persoonsgegevens worden uitsluitend verwerkt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt en alleen zolang als noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij een langere bewaartermijn wettelijk vereist is.

7.4 Opdrachtgever heeft het recht om inzage, correctie en verwijdering van zijn persoonsgegevens te verzoeken, conform de AVG. Opdrachtnemer zal hierop binnen de wettelijke termijnen reageren.

7.5 In geval van een datalek dat gevolgen heeft voor de persoonsgegevens van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld informeren, inclusief een omschrijving van de aard van het datalek, de getroffen gegevens en de genomen maatregelen om verdere schade te beperken.

7.6 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van deelnemers — waaronder naam, adres, contactgegevens en overige voor de uitvoering benodigde gegevens — uitsluitend voor het uitvoeren van de overeengekomen Diensten. Opdrachtnemer treedt hierbij op als zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en handelt daarbij onafhankelijk van Opdrachtgever. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat deelnemers bij aanvang van de dienstverlening worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens door middel van een privacyverklaring.

7.7 Opdrachtgever garandeert dat de door hem aangeleverde persoonsgegevens juist, volledig en rechtmatig verkregen zijn en vrijwaart Opdrachtnemer voor aanspraken van derden in dit verband.

7.8 Opdrachtnemer verwerkt geen persoonsgegevens namens Opdrachtgever voor andere doeleinden dan de uitvoering van de Diensten.

7.9 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk voor het doel waarvoor zij zijn verzameld, tenzij wettelijke bewaartermijnen anders bepalen.

7.10 Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of onrechtmatige verwerking.

## **Artikel 8 – Overmacht**

8.1 Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien zij daartoe wordt verhinderd door een omstandigheid die niet te wijten is aan haar schuld en die noch krachtens de wet, een rechtshandeling, noch in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, zoals omschreven in artikel 6:75 BW. Onder overmacht wordt mede verstaan, maar is niet beperkt tot: natuurrampen, oorlog, pandemieën, overheidsmaatregelen, stakingen, storingen in energie- of communicatienetwerken, en andere omstandigheden buiten de macht van Opdrachtnemer.

8.2 Bij overmacht worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort zolang de overmachtssituatie voortduurt. Indien de overmacht langer dan drie maanden voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te beëindigen zonder dat een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.

8.3 Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst heeft nagekomen of deze zal kunnen nakomen, is Opdrachtnemer gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

8.4 Indien nakoming door overmacht onmogelijk blijft, is Opdrachtgever verplicht de door Opdrachtnemer gemaakte kosten te vergoeden voor zover deze redelijk en aantoonbaar zijn.

8.5 Indien Opdrachtnemer wegens ziekte van een trainer, coach of begeleider, of door een andere omstandigheid, een sessie of onderdeel van een programma moet annuleren, zal Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk een vervangend moment aanbieden. Indien vervanging redelijkerwijs niet mogelijk is, heeft Opdrachtgever recht op terugbetaling of creditering van het deel van de vergoeding dat betrekking heeft op het geannuleerde onderdeel.

8.6 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht, waaronder maar niet beperkt tot ziekte van de trainer, pandemieën of overheidsmaatregelen, (delen van) de Diensten digitaal of op een alternatieve wijze aan te bieden. Een dergelijke wijziging in de vorm van uitvoering geeft Opdrachtgever geen recht op restitutie of korting, mits de inhoud en het beoogde resultaat van de Dienst in essentie behouden blijven.

## **Artikel 9 – Beëindiging van de overeenkomst**

9.1 De overeenkomst eindigt van rechtswege na voltooiing van de Diensten, tenzij partijen schriftelijk een andere duur zijn overeengekomen of aanvullende verplichtingen voortvloeien uit de overeenkomst.

9.2 Beide partijen kunnen de overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst schriftelijk beëindigen in geval van:

- a. Faillissement, surseance van betaling of liquidatie van de andere partij;
- b. Een dringende reden die voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs onmogelijk maakt, zoals ernstige contractbreuk of een vertrouwensbreuk.

9.3 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven verplichtingen die naar hun aard bedoeld zijn om voort te duren, zoals geheimhouding en vrijwaring, onverminderd van kracht.

9.4 Indien de overeenkomst wordt beëindigd voordat de overeengekomen Diensten zijn voltooid, heeft Opdrachtnemer recht op vergoeding van reeds uitgevoerde werkzaamheden en gemaakte kosten, berekend naar evenredigheid van de voortgang van de uitvoering.

9.5 Indien Opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert vóór aanvang van de overeengekomen Diensten, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen:

- a. Annulering meer dan 14 kalenderdagen vóór de geplande startdatum: kosteloos.
- b. Annulering tussen 7 en 14 kalenderdagen vóór de geplande startdatum: annuleringsvergoeding van 50% van het totale overeengekomen bedrag.
- c. Annulering minder dan 7 kalenderdagen vóór de geplande startdatum: annuleringsvergoeding van 100% van het totale overeengekomen bedrag.

## **Artikel 10 – Intellectueel eigendom**

10.1 Alle Intellectuele Eigendomsrechten die voortvloeien uit de uitvoering van de Diensten behoren toe aan Opdrachtnemer, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Hieronder vallen ook alle digitale materialen en content, waaronder maar niet beperkt tot e-learningmodules, opnames van sessies, presentaties, handleidingen en overige online aangeboden bestanden, ongeacht de drager of het medium.

10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een niet-exclusieve, niet-overdraagbare licentie voor het gebruik van resultaten die voortkomen uit de Diensten, voor zover dit gebruik noodzakelijk is voor de overeengekomen doeleinden.

10.3 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer materialen, rapporten, ontwerpen of andere resultaten van de Diensten te kopiëren, verspreiden of openbaar te maken.

10.4 Indien Opdrachtgever wijzigingen aanbrengt aan materialen geleverd door Opdrachtnemer zonder goedkeuring, is Opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

10.5 Indien rapportages of analyses worden gedeeld met Opdrachtgever, blijven deze vertrouwelijk en mogen zij uitsluitend worden gebruikt binnen de organisatie van Opdrachtgever. Externe verspreiding is alleen toegestaan met expliciete schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.

10.6 Het is Opdrachtgever, evenals aan Opdrachtgever gelieerde vennootschappen, dochterondernemingen, partners of andere aan Opdrachtgever verbonden partijen, niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer de door Opdrachtnemer geleverde materialen, rapporten, ontwerpen, methodieken of andere resultaten van de Diensten te gebruiken, te verveelvoudigen of te verspreiden.

10.7 Bij overtreding van het in artikel 10.6 bepaalde, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,- per overtreding, vermeerderd met € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.

## **Artikel 11 – Klachtenregeling**

11.1 Klachten met betrekking tot de uitvoering van de Diensten dienen schriftelijk en gemotiveerd aan Opdrachtnemer te worden voorgelegd binnen 30 dagen na ontdekking van de klacht.

11.2 Opdrachtnemer zal binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 30 dagen, schriftelijk reageren op de ingediende klacht.

11.3 Indien partijen niet tot een oplossing komen, staat het Opdrachtgever vrij om het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter zoals beschreven in Artikel 12.2.

11.4 Klachten schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

## **Artikel 12 – Toepasselijk recht en geschillen**

12.1 Op alle overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, evenals op de uitvoering daarvan, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Dit geldt ongeacht de locatie waar de werkzaamheden worden uitgevoerd of de woonplaats en/of vestigingsplaats van Opdrachtgever. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.

12.2 Geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst worden bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Opdrachtnemer statutair is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.

12.3 Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst minnelijk op te lossen voordat zij een beroep doen op de rechter. Indien gewenst, kan mediation worden ingezet als een vorm van geschiloplossing, mits beide partijen daarmee instemmen.

12.4 Indien Opdrachtgever gevestigd is buiten Nederland, wordt bij internationale geschillen uitsluitend de rechtbank in Nederland als bevoegde instantie aangewezen. Internationale regelgeving wordt uitgesloten, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

12.5 Alle werkelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Opdrachtnemer maakt ter verkrijging van betaling of naleving van de overeenkomst komen voor rekening van Opdrachtgever, indien deze in het ongelijk wordt gesteld.

## **Artikel 13 – Non-concurrentie en relatiebeding**

13.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan om gedurende de looptijd van de overeenkomst en tot twaalf (12) maanden na beëindiging daarvan, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer, medewerkers of door Opdrachtnemer ingeschakelde derden die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de Diensten, direct of indirect in dienst te nemen, werkzaamheden voor te laten verrichten of op andere wijze te betrekken bij de uitvoering van werkzaamheden voor Opdrachtgever of gelieerde partijen.

13.2 Bij overtreding van het in lid 13.1 bepaalde, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een direct opeisbare boete verschuldigd van € 5.000,– per overtreding, vermeerderd met € 500,– voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.