

# ALGEMENE VOORWAARDEN

voor aanbiedingen en overeenkomsten tot het leveren van zaken en diensten door TransActionArt B.V.

## Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of op alle overeenkomsten tot het leveren van producten of diensten, inclusief opleidingen welke worden verzorgd door instellingen of docenten die staan ingeschreven in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO).
2. Afwijkende voorwaarden en bedingen gelden slechts indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door TransActionArt B.V. (TAA) en dan nog slechts voor de overeenkomst waarbij deze bedingen zijn gemaakt.

## Artikel 2. Aanbiedingen

Alle aanbiedingen en andere uitingen door TAA zijn vrijblijvend, tenzij door TAA anders is aangegeven. De (potentiele) opdrachtgever van TAA staat in voor de juistheid en volledigheid van de door of namens hem aan TAA verstrekte gegevens waarop TAA haar aanbieding heeft gebaseerd.

## Artikel 3. Geldigheidsduur van offertes

De door TAA gemaakte offertes zijn geldig tot uiterlijk de laatste dag van het lopende kalenderjaar, tenzij anders in de offertes is aangegeven. TAA is aan de offerte gehouden, indien de opdrachtgever de opdracht schriftelijk en binnen de in de offerte aangegeven termijn heeft bevestigd.

## Artikel 4. Totstandkoming van overeenkomsten

1. De overeenkomst tussen TAA en de opdrachtgever komt tot stand door schriftelijke bevestiging van de offerte door de opdrachtgever, door schriftelijke bevestiging door TAA aan de opdrachtgever van diens schriftelijke, telefonische of mondelinge opdracht, dan wel doordat TAA tot uitvoering van een geplaatste opdracht overeenkomstig die opdracht is overgegaan.
2. Aanvullingen en/of afwijkingen van de overeenkomst met de klant binden TAA eerst nadat en voor zover zij zijn geaccepteerd op de wijze als in artikel 1 lid 2 omschreven.

## Artikel 5. Overeenkomst en opdracht

1. In de overeenkomst wordt de opdracht bepaald door de in de offerte opgenomen omschrijving van diensten, zaken en producten en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden inclusief alle wijzigingen die naderhand worden aangebracht.
2. De werkzaamheden worden door TAA uitgevoerd overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. TAA heeft daarbij een inspanningsverplichting, maar geen resultaatverplichting.
3. De opdracht zal worden uitgevoerd binnen de met opdrachtgever aangegeven overeengekomen termijn (zie artikel 9 'Leveringstermijn'), welke geen fatale termijn is. Het exact aangeven van de voor het uitvoeren van een opdracht benodigde tijd is niet mogelijk, aangezien de duur kan worden beïnvloed door allerlei buiten de macht en invloed van TAA liggende factoren zoals bijvoorbeeld de kwaliteit van de informatie en de te verkrijgen medewerking.

4. Elke uit te voeren opdracht kent vaste, door TAA aangestelde, opdrachtleiders. Deze opdrachtleiders kunnen zich te allen tijde laten bijstaan door één of meerdere door de opdrachtleiders aan te wijzen derde contactpersonen van TAA. Tevens mag TAA zich laten bijstaan door derden-specialisten.
5. De opdracht is van de zijde van TAA beëindigd als voldaan is aan levering van de in de artikelen 4 en 5 bepaalde inspanningen.

### **Artikel 6. Prijzen**

1. Tenzij anders vermeld, zijn alle door TAA in een offerte en of overeenkomst of opdrachtbevestiging genoemde prijzen inclusief een BTW-tarief van 0%.
2. Bij producten en diensten geldt de in de overeenkomst vastgelegde prijs of tarief. TAA is gerechtigd om de door haar toegepaste jaarlijkse tariefveranderingen door te berekenen op afgesloten overeenkomsten die de oude tarief periode overschrijden. Indien de opdrachtgever niet akkoord wenst te gaan met de aanpassing, is de opdrachtgever gerechtigd binnen dertig dagen na kennisgeving van de aanpassing in de overeenkomst schriftelijk op te zeggen met ingang van de datum waarop de nieuwe prijs of het nieuwe tarief in werking zou treden.
3. Is in de offerte of overeenkomst een richtprijs opgenomen, dan zal het te betalen bedrag worden bepaald op basis van nacalculatie op grond van de bij TAA gebruikelijke tarieven en methoden, welke van te voren schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt.
4. Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de in de offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
5. Indien bij de uitvoering van een overeenkomst prijsverhoging optreedt door factoren die buiten de verantwoordelijkheid van TAA liggen, dan wordt deze prijsverhoging doorberekend. TAA is verplicht de opdrachtgever zodra mogelijk te informeren over het ontstaan of bestaan van prijsverhogende factoren.

### **Artikel 7. Annulering**

1. Onverminderd het gestelde in lid 1 en 2 van dit artikel, kan opdrachtgever een opdracht annuleren onder schadeloosstelling van opdrachtnemer voor de op dat moment gemaakte kosten en een vergoeding wegens inkomstenderving, met een maximum van de totale opdrachtsom.  
De opdrachtgever heeft het recht een gedeelte van de overeenkomst te annuleren. Bij annulering van (een deel van) de in de overeenkomst opgenomen zaken, diensten of advisering in de ruimste zin des woords, dan wel van levering van (een deel van de) zaken of producten tot uiterlijk drie weken voor aanvang bedragen de annuleringskosten 50% van de overeengekomen prijs van de training. Bij een annulering korter dan drie weken doch langer dan één week voor aanvang van de training is opdrachtgever 75% van de overeengekomen prijs van de training verschuldigd. Bij een annulering welke plaatsvindt binnen 1 week voor aanvang van de training is opdrachtgever de volledige overeengekomen prijs van de training verschuldigd. Annulering geschiedt slechts per brief of e-mail met ontvangstbericht.

2. TAA heeft het recht zonder opgaaf van reden een programma-onderdeel te annuleren of deelname van een opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welk geval de opdrachtgever het recht geeft op terugbetaling van de door opdrachtgever betaalde bedragen voor dit programma-onderdeel. Bij onvoldoende inschrijvingen voor een programma-onderdeel heeft TAA het recht om deelnemers in te delen bij een eenzelfde, volgende training of coaching. Dit dient door TAA tenminste 48 uur voor aanvang van de training of coaching te worden gemeld. Terugbetaling vindt plaats binnen 30 werkdagen na de datum van schriftelijke kennisgeving door TAA van het annuleren van de opdracht.
3. Van zowel opdrachtnemer als opdrachtgever wordt verwacht dat zij zichzelf maximaal inspanssen om annulering te voorkomen.

#### **Artikel 8. Overmacht**

1. TAA is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een overmacht.
2. Onder overmacht wordt onder meer verstaan:
  - Overmacht van toeleveranciers van TAA.
  - Het niet naar behoren nakomen van de verplichtingen van toeleveranciers die door een opdrachtgever aan TAA zijn voorgeschreven.
  - Overheidsmaatregelen.
  - Elektriciteitsstoring.
  - Storing van internet, datanetwerk- en / of telecomfaciliteiten.
  - Algemene vervoersproblemen.
3. TAA kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot schadevergoeding aan de andere partij.

#### **Artikel 9. Leveringstermijn**

1. TAA spant zich er redelijkerwijs voor in de door haar genoemde of tussen partijen overeengekomen (leverings)termijnen van producten, diensten, zaken of advisering in de ruimste zin des woords zoveel mogelijk in acht te nemen. Door TAA genoemde of tussen partijen overeengekomen tussentijdse data, gelden steeds als streefdata, binden TAA niet en hebben steeds een indicatief karakter.
2. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen TAA en opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken. Overschrijding van de levertermijn kan nimmer, ook niet na ingebrekestelling, aanspraak geven op enige vergoeding van directe of indirecte schade.

## Artikel 10. Betalingen

1. Betaling aan TAA geschiedt zonder korting of compensatie, binnen veertien dagen na factuurdatum per bankoverschrijving. TAA verzend hiertoe facturen. Bij niet of niet tijdig betalen is de opdrachtgever, zonder daartoe in gebreke zijn gesteld, verplicht om de wettelijke rente te vergoeden over het volledige bedrag.
2. TAA behoudt zich het recht voor om deelfacturen in te dienen naar rato van de verrichte werkzaamheden.
3. In geval een opdrachtgever in gebreke is met de volledige betaling van een door TAA gefactureerd bedrag dan heeft het enkele feit van niet tijdig betalen, onverminderd de overigens aan TAA toekomende rechten, onder meer tot gevolg dat:
  - a. alle overige ten name van de opdrachtgever openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar worden.
  - b. TAA, zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, het recht heeft de uitvoering der overeenkomst zijnerzijds op te schorten en / of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk voor ontbonden te verklaren en betaling van een onmiddellijk opeisbare boete te vorderen van 10% van het totaal inclusief het genoemde in sub a van dit lid door de opdrachtgever verschuldigde.
4. TAA heeft het recht alle invorderingskosten op de opdrachtgever te verhalen.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen onmiddellijk opeisbaar.

## Artikel 11. Intellectueel eigendom

1. Alle rechten in de ruimste zin des woords, waaronder het auteursrecht, het databankrecht en het merkrecht op het door TAA aan opdrachtgever ter beschikking gestelde materiaal, van welke aard dan ook zoals het op trainingen gebruikte materiaal en andere door of namens TAA uitgegeven materialen, berusten uitsluitend bij TAA. Alle van of namens TAA in het kader van de training verkregen informatie door deelnemers is bedoeld voor eigen gebruik van de opdrachtgever/deelnemer of zijn/haar organisatie.
2. Het is de opdrachtgever/deelnemer niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten uit materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent vertrouwelijkheid en geheimhouding
3. Het is opdrachtgever/deelnemer niet toegestaan verkregen informatie/materiaal hierbuiten op enigerlei wijze geheel of ten dele te verveelvoudigen of openbaar te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TAA. De overeenkomst met de opdrachtgever/deelnemer strekt op geen enkele wijze tot overdracht van enig recht van intellectueel eigendom ten aanzien van de trainingen en het daarbij gebruikte materiaal. Het copyright berust in deze uitsluitend bij TAA.

## **Artikel 12. Gebruiksrecht, publicatie en overname personeel**

1. Opdrachtgever heeft een exclusief recht om resultaten, zoals deze zijn vervat in door TAA uitgebrachte schriftelijke rapporten, notities en artikelen, aan te wenden voor intern gebruik.
2. Behoudens het in lid 1 bepaalde heeft TAA met uitsluiting van opdrachtgever het recht voor zichzelf te gebruiken voor en door derden te (laten) gebruiken:
  - a. de kennis en ervaring bij TAA aanwezig bij het aanvaarden van de opdracht.
  - b. de nieuwe specifieke kennis en gegevens door de uitvoering van de opdracht verkregen.Het vorenstaande met inbegrip van methodes, programmatuur en experimentele werkwijzen, al dan niet voortgekomen uit de uitvoering van de opdracht. Het hier bepaalde laat de geheimhoudingsverplichtingen van TAA als vervat in artikel 12 onverlet.
3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan gedurende de looptijd van de overeenkomst evenals 2 jaar na gehele of gedeeltelijke beëindiging van de overeenkomst, medewerkers van TAA of door TAA in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden in dienst te nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich te laten werken. Niet-nakoming van het hiervoor gestelde zal tot gevolg hebben dat opdrachtgever aan TAA een direct opeisbare boeten van €10.000,- per gebeurtenis of per dag dat de overtreding voortduurt, verschuldigd is, onverminderd het recht van TAA op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

## **Artikel 13. Geheimhouding**

Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij van elkaar ontvangen, tenzij anders is overeengekomen. Alle informatie en gegevens welke door of over de opdrachtgever en/of haar deelnemers wordt verstrekt, zal vertrouwelijk worden behandeld en er zal uiterst zorgvuldig mee worden omgegaan. TAA zal deze plicht tot geheimhouding en zorgvuldigheid eveneens opleggen aan derden welke bij TAA bij de uitvoering van de overeenkomst zijn ingeschakeld.

## **Artikel 14. Aansprakelijkheid**

1. TAA verplicht zich de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. TAA aanvaardt aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor schade ontstaan als gevolg van een aan TAA toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de overeenkomst of door onrechtmatige daad, doch ten hoogste tot het bedrag van de prijs die opdrachtgever verschuldigd is voor de opdracht. In geen geval zal een schadevergoeding meer bedragen dan €10.000,- .
3. De opdrachtgever vrijwaart TAA en/of door TAA bij de uitvoering van de opdracht gebruikte en/of ingeschakelde personen, voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door deze derden geleden schade voortvloeiende uit toepassing of het gebruik van het resultaat van de werkzaamheden van TAA door opdracht- gever behoudens voor zover deze schade krachtens het bepaalde in lid 2 voor rekening van TAA komt, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van TAA en/of aan de zijde van door TAA bij de uitvoering van de opdracht gebruikte en/of ingeschakelde personen.

### **Artikel 15. Klachten en toepasselijkheid van geschillen**

1. Klachten over diensten en goederen van TAA dienen zo spoedig mogelijk na het leveren van de dienst of na de ontvangst van goederen of de factuur schriftelijk te geschieden, doch in ieder geval binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur. TAA reageert hierop schriftelijk en binnen twee weken.
2. Op iedere overeenkomst tussen TAA en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
3. Blijvende geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de rechtbank Oost-Brabant.

### **Artikel 16. Klachten en geschillen**

1. TAA neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.
2. Zowel een cursist als opdrachtgever kan een klacht indienen.
3. Onder klacht wordt verstaan: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, ontevredenheid over (de competentie van) een docent of materiaal. Of indien er sprake is van contractbreuk. Uitsluitend worden inhoudelijke klachten behandeld.
3. Een klacht kan in eerste instantie worden voorgelegd aan de directie van TAA. Indiening van de klacht kan schriftelijk plaatsvinden. Bij schriftelijke indiening dient de klacht te worden gericht o.v.v. 'Klacht', Scheepswerf 1, 5256 PL Heusden. Of per e-mail via [info@transactionart.nl](mailto:info@transactionart.nl) ter attentie van de directie. De directie van TAA zal klachten van kleine omvang direct bij de desbetreffende docent neerleggen, met als doel deze direct op te pakken dan wel af te handelen. Het doel is te allen tijde zorg te dragen voor tevredenheid en een soepel (verder) verloop van de opdracht.
4. De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
5. De directie van TAA zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en ervoor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.
6. Indien een klacht een grotere omvang heeft en de directie van TAA met de opdrachtgever niet tot een oplossing komt, zal de directie van TAA een beroep doen op de geschillencommissie. Tot lid van de geschillencommissie is aangesteld een onafhankelijke mediator, mevrouw W. Everts. Indien zij niet meer beschikbaar is, zal een nieuwe aanstelling plaatsvinden en zal dit artikel overeenkomstig worden gewijzigd. Voor de geschillencommissie geldt dat deze zich tevens aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
7. De geschillencommissie stelt beide partijen in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De geschillencommissie zal uiterlijk binnen 7 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
8. De geschillencommissie streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd zij de andere partij van het uitstel en zal aangegeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.

9. De geschillencommissie toetst de klacht aan wettelijke kaders, redelijkheid en billijkheid.
10. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden beide partijen schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van de geschillencommissie. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:
  - a. Ongegrond verklaring van de klacht indien deze geen betrekking heeft op de levering zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden.
  - b. Opgelost zijn van de klacht, indien de geschillencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggefallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd.
  - c. Sanctiëring: Bindend advies dat voor een of voor beide partijen is gericht op opleidingen in de zin van CRKBO.
  - d. Berisping waarbij de klacht gegrond wordt verklaard en de ernst dan wel herhaling leidt tot dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
  - e. Beëindiging deelname opleiding (onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling), dan wel voortzetting indien mogelijk van de opleiding binnen een andere groep of opleidingstraject. De geschillencommissie zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten.
  - f. Het staat partijen te allen tijde de mogelijkheid open wettelijk vastgestelde wegen te bewandelen.
11. TAA zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.

#### **Artikel 17. Wijziging van de voorwaarden**

TAA is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. TAA zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip is meegedeeld treden wijzigingen in werking zodra een wijziging aan de opdrachtgever is meegedeeld. Het totaal aantal artikelen van de Algemene Voorwaarden bedraagt 17 (zeventien).