

# Algemene voorwaarden Quality-Flow

## Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst met Quality-Flow KvK nummer 70987653 vertegenwoordigd door Mevrouw Mci M.A. van der Toorn en Mevrouw ing. E.J. den Blanken. De toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever wordt hiermee nadrukkelijk van de hand gewezen. Afwijking van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien zij door beide partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

## Artikel 2. Aanbiedingen, offertes en uitvoering van de overeenkomst

De door Quality-Flow gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 21 dagen, tenzij anders aangegeven. Quality-Flow is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door beide partijen schriftelijk binnen 21 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven, en zonder voorbehoud of wijziging. Alle offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij daarbij alle voor de offerte essentiële informatie heeft verstrekt. Orders, overeenkomsten en afspraken die tot stand komen zonder een voorafgaande offerte zijn voor Quality-Flow eerst bindend indien deze door haar schriftelijk zijn bevestigd. Bij online aanmeldingen dient de inschrijfbevestiging als orderbevestiging. Indien door omstandigheden geen inschrijfbevestiging is verzonden, wordt de factuur beschouwd als orderbevestiging. Quality-Flow zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van beoogd resultaat niet kan worden gegarandeerd. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Quality-Flow aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, deugdelijk, volledig en tijdig aan Quality-Flow worden verstrekt. Wijzigingen in de overeenkomst dienen schriftelijk door partijen te worden overeengekomen. Elke overeenkomst wordt door Quality-Flow aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat opdrachtgever voldoende kredietwaardig is voor de overeenkomst.

## Artikel 3. Overmacht

Quality-Flow is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever, indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet - voorzien, waarop Quality-Flow geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Quality-Flow niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Quality-Flow of van derden daaronder begrepen. Quality-Flow heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Quality-Flow zijn verbintenis had moeten nakomen. Quality-Flow kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze

# Algemene voorwaarden Quality-Flow

periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij. Voor zoveel Quality-Flow ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Quality-Flow gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## Artikel 4. Facturatie en betaling

Facturatie van meerdaagse in-company trainingen vindt in 1 tot maximaal 3 termijnen plaats, maximaal 6 weken voor aanvang van de opleiding conform afspraak. Facturen dienen binnen 10 dagen na factuurdatum te worden voldaan aan Quality-Flow, zonder beroep op verrekening of korting én de eerste factuur tenminste vóór aanvang van de opleiding. Quality-Flow betaalt haar ontvangen (credit) facturen binnen 30 dagen na levering dienst tenzij anders is overeengekomen. De door Quality-Flow opgegeven of in de overeenkomst vermelde prijzen en tarieven zijn exclusief BTW. De BTW zal de opdrachtgever in rekening worden gebracht conform op het moment van facturering geldende bepalingen ter zake. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 10 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan de dienstverlening worden opgeschort. Dit laat onverlet de verplichtingen van de opdrachtgever tot betaling na het totale verschuldigde bedrag. De opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt als ook de rechtelijke en buitengerechtelijke kosten van het incassotraject. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag. Quality-Flow zal van de door haar medewerkers in het kader van de uitvoering van de diensten bestede tijd en gemaakte kosten een administratie bijhouden, welke behoudens door de opdrachtgever geleverd tegenbewijs, tot bewijs zal strekken. Quality-Flow kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Indien de kredietwaardigheid van de opdrachtgever daartoe redelijkheid aanleiding geeft, kan Quality-Flow nadere zekerheden verlangen, bij gebreke waarvan Quality-Flow het recht heeft de uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel de overeenkomst te ontbinden.

## Artikel 5. Klachten

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever onverwijld aan Quality-Flow te worden gemeld. De gedetailleerde schriftelijke bevestiging van de ingebrekestelling dient binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden bij Quality-Flow ontvangen te zijn, zodat Quality-Flow in staat is adequaat te reageren. Een klacht, bedoeld als in het eerste lid van dit artikel schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

## Artikel 6. Eigendomsvoorbehoud en intellectuele eigendom

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

## **Algemene voorwaarden Quality-Flow**

vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Informatie geldt niet als vertrouwelijk indien sprake is van algemene bekendheid, of van informatie waarover de ene partij reeds beschikking had voordat zulke informatie door haar werd ontvangen van de andere partij, dan wel op rechtmatige wijze van derden is verkregen. Alle door Quality-Flow verstrekte stukken, zoals informatie, (les)materialen en resultaten, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, presentaties, beschrijvingen van (delen van) cursussen, trainingen, workshops of conferenties enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Quality-Flow worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit. De opdrachtgever dient de verstrekte informatie, materialen en resultaten veilig te bewaren of op te slaan. Het is de opdrachtgever zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Quality-Flow niet toegestaan zelf (delen van) cursussen, trainingen, workshops of conferenties te organiseren of geven voor zover daarbij van informatie, materialen en resultaten van Quality-Flow gebruik wordt gemaakt. Quality-Flow is bevoegd aan die toestemming voorwaarden te verbinden, waaronder het betalen van een vergoeding aan Quality-Flow. Het intellectueel eigendomsrecht van materialen van Quality-Flow zijn en blijven eigendom van Quality-Flow ook als door opdrachtgever gaandeweg aanpassingen aan het materiaal zijn gedaan. Quality-Flow behoudt 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. Op schending van bovengenoemde punten geldt een boeteclausule van € 15.000,- per overtreding onverminderd het recht van Quality-Flow tot het vorderen van volledige schadeloosstelling.

### **Artikel 7. Opschorten en ontbinding**

Quality-Flow is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

de opdrachtgever de betalingsverplichtingen en/of andere verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt en/of na het sluiten van de overeenkomst Quality-Flow ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt en/of opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

Voorts is Quality-Flow bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden geveerd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Quality-Flow op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Quality-Flow de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en

## **Algemene voorwaarden Quality-Flow**

overeenkomst. Wanneer de uitvoering van de overeenkomst na een opschorting verder voortgang vindt, zullen de extra werkzaamheden voortvloeiend uit het opnieuw moeten opstarten van de werkzaamheden door Quality-Flow worden vergoed door de opdrachtgever op basis van de hieraan bestede tijd, gemaakte kosten en de gemaakte toezichtkosten tijdens de opschorting. Quality-Flow behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 8. Annulering of verplaatsing van opdracht**

Na aanmelding en/of acceptatie van een opdracht en/of training geldt een bedenktijd van 5 dagen, waarbinnen opdrachtgever kosteloos kan annuleren. Dit kan uitsluitend schriftelijk of via email.

Bij annulering meer dan 4 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt 35% kosten in rekening gebracht. Bij annulering tussen 4 en 2 weken voor aanvang van de opleiding wordt 50% van de opdracht en/of opleidingskosten in rekening gebracht, tenzij de annulering van de opdracht en/of training plaatsvindt binnen de bedenktijd zoals genoemd onder artikel 7.

Bij annulering minder dan 2 weken voor aanvang van de 1<sup>e</sup> trainingsdag wordt 100% van de opleidingskosten in rekening gebracht, tenzij de annulering van de training plaatsvindt binnen de bedenktijd zoals genoemd onder 7. Bij beëindiging of tussentijds onderbreken van de opdracht en/of opleiding of wanneer de opdracht en of deelnemer in het geheel niet deelneemt aan de opleiding kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van (een deel van) het verschuldigde en/of betaalde bedrag. In bijzondere gevallen (overmacht en andere calamiteiten, dit ter beoordeling van Quality-Flow) kan later deel genomen worden aan een andere opleiding of wordt een andere (gelijkwaardige) opdracht verstrekt door opdrachtgever. De al gemaakte kosten (voor o.a. een vergaderarrangement) zullen extra in rekening worden gebracht. In geval opdrachtgever in een meerdaagse training 1 dag niet kan volgen, kan opdrachtgever deze als er plaats is, volgen in een andere training. Quality-Flow brengt dan € 250,- in rekening voor administratiekosten en vergaderarrangement.

### **Artikel 9. Annulering of verplaatsing dienstverleningsopdracht / in company opdracht**

Na het plaatsen van een dienstverleningsopdracht (in-company training, coaching, consultancy of overige vorm van dienstverlening) geldt een bedenktijd van 5 dagen, waarbinnen opdrachtgever kosteloos kan annuleren. De opdrachtgever kan de in de overeenkomst genoemde begeleiding of training geheel of gedeeltelijk kosteloos annuleren voor 1 maand voor aanvang. Bij annulering tussen de 1 maand en 14 dagen voor aanvang zal 50% van de prijs in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen een termijn van 14 dagen en na aanvang van de dienstverleningsopdracht zal opdrachtgever geen recht hebben op vermindering van het overeengekomen bedrag. Bij verplaatsing van de van de startdatum van de dienstverleningsopdracht tot 4 weken voor de daadwerkelijke inzet brengt Quality-Flow geen kosten in rekening, mits de nieuwe datum binnen 2 maanden valt. Bij verplaatsing van de startdatum van de dienstverleningsopdracht binnen 4 weken voor de afgesproken datum, worden kosten in rekening gebracht. Deze kosten bedragen minimaal 50% van het dagtarief (4 weken voor de afgesproken datum) en kunnen lopen op tot 100% van het dagtarief

# Algemene voorwaarden Quality-Flow

(24 uur voor de afgesproken datum). De opdrachtgever zal geen recht hebben op vermindering van de overeengekomen vergoeding indien de opdrachtgever gemaakte afspraken niet nakomt. Wordt de verzuimde afspraak ingehaald, dan zal deze extra in rekening gebracht worden tegen de dan geldende tarieven. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Quality-Flow extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

## Artikel 10. Aansprakelijkheid

Quality-Flow spant zich in om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren en staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van werkzaamheden. De resultaten zijn echter ook afhankelijk van andere factoren die Quality-Flow niet allemaal kan beïnvloeden. Quality-Flow is slechts aansprakelijk voor enige schade, indien de opdrachtgever haar heeft gemaand haar verplichtingen na te komen en zij desondanks nalatig is geweest om de betreffende verplichtingen na te komen. Klachten of claims inzake de dienstverlening kunnen volgens de Klachten Procedure ingediend worden. Deze is te vinden op de website van Quality-Flow. De maximale aansprakelijkheid van Quality-Flow is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht. Voor opdrachten die een langere doorlooptijd dan 3 maanden hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste één (1) maand. De aansprakelijkheid van Quality-Flow voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Quality-Flow is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Quality-Flow is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens. Tenzij de schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Quality-Flow zal de opdrachtgever Quality-Flow vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, direct of indirect verband houdende met de uitvoering van de overeenkomst door Quality-Flow en zal hij Quality-Flow alle schade, waaronder begrepen (juridische) adviseurskosten vergoeden die Quality-Flow lijdt als gevolg van dergelijke aansprakelijkheid.

## Artikel 11. Wet Bescherming Persoonsgegevens

In het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens kan Quality-Flow de deelnemer van een training en of opdracht meedelen dat Quality-Flow alle door de opdrachtgever en of deelnemer verstrekte gegevens zullen opnemen in de eigen administratie voor intern gebruik ten behoeve van een zorgvuldige afhandeling van advies, opleidingen, workshops en coachen. Quality-Flow verkoopt geen persoonlijke gegevens aan derden. Quality-Flow gebruikt haar klantenbestand om klanten en relaties uit te nodigen voor Change-Events, met als doel kennisdeling over Verandermanagement. Wanneer klanten aangeven dit niet op prijs te stellen zullen de gegevens uit het bestand worden gehaald.

## Artikel 12 Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen Quality-Flow en de opdrachtgever(s) is Nederlands recht van toepassing.