

## Confriends Algemene Opdrachtvoorwaarden

---

### Algemeen

1. Algemene voorwaarden van 'Confriends', hierna te noemen Confriends, gevestigd te Landsmeer.
2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en alle overeenkomsten, van welke aard dan ook, aangegaan door Confriends met één of meer opdrachtgevers, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.
3. Indien 'botsing van voorwaarden' optreedt tussen deze voorwaarden en die van de opdrachtgever, komen opdrachtgever en Confriends schriftelijk overeen wiens voorwaarden prevaleren en wiens voorwaarden uitdrukkelijk worden afgewezen.

### Offertes en overeenkomsten

4. Een offerte van Confriends geldt een maand gerekend vanaf de dagtekening.
5. Confriends is slechts aan een offerte gebonden indien de opdrachtgever haar schriftelijk binnen een maand en acht dagen na de dagtekening aanvaardt.
  - 6.1 Confriends staat als onderwijsinstelling geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs. Dit betekent dat we op onze scholing geen BTW heffen. Voor goederen die onderhevig zijn aan heffing van BTW valt Confriends onder de kleine ondernemingsregeling. Reizen, parkeer-, reis- en verblijfskosten worden in rekening gebracht, tenzij anders wordt vermeld in de offerte. Bij het overschrijden van het maximum aantal deelnemers vindt overleg met de trainer plaats en zullen extra kosten in rekening gebracht worden. De kosten voor locatie, koffie, thee e.d. zijn voor rekening van de opdrachtgever.
  - 6.2 Bij een looptijd van meer dan een jaar behoudt Confriends het recht jaarlijks de tarieven, de dienstverlening en/of de voorwaarden aan te passen; Confriends zal de opdrachtgever hierover tijdig informeren.
  - 6.3 Confriends heeft het recht om de dienstverlening en/of voorwaarden tussentijds te wijzigen als gevolg van wettelijke maatregelen; de eventuele directe of indirecte, uit wettelijke maatregelen voortvloeiende extra kosten mogen, met ingang van de eerstvolgende factuurdatum aan de opdrachtgever worden doorberekend.
7. Een overeenkomst tussen Confriends en een opdrachtgever is een overeenkomst voor dienstverlening en geen dienstverband. Confriends vrijwaart een opdrachtgever voor alle aanspraken met betrekking tot sociale lasten en/of loonbelasting, óók wanneer die aanspraken betrekking hebben op personen die door Confriends worden ingeschakeld.

### Wijziging, opschorting en ontbinding

8. Indien in de acceptatie van een offerte voorbehoudingen of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht komt de overeenkomst pas tot stand, indien Confriends schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.
  - 9.1 Bij een open inschrijvingstraining, georganiseerd door Confriends, waarbij de deelnemers zich inschrijven bij Confriends, geldt een bedenktijd van 14 dagen na inschrijving. Bij een open inschrijvingstraining, georganiseerd door de opdrachtgever, waarbij de deelnemers zich inschrijven bij de opdrachtgever, wordt vooraf met de opdrachtgever heldere afspraken gemaakt, vanaf welk moment bepaald wordt of de training doorgaat ivm voldoende of onvoldoende inschrijvingen.
  - 9.2 Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een opdrachtgever nimmer gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te annuleren, tenzij Confriends met annulering instemt.
10. Confriends is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elke met een opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Confriends, indien hij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een opdrachtgever werd verstrekt.
11. Elk der partijen heeft het recht, onverminderd hetgeen overigens ten deze wordt bepaald, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de wederpartij zodra faillissement, surséance van betaling van-, en/of beslaglegging onder de betreffende partij dreigt of daadwerkelijk plaatsvindt of indien de onderneming van één der partijen wordt geliquideerd, Nederland metterwoon verlaat of haar huidige activiteiten staakt.
12. Wanneer een toestand intreedt als bedoeld in de artikelen 10 en 11, zal Confriends het recht hebben om, zonder sommatie of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, het totaal der openstaande facturen in zijn geheel ineens op te vorderen van de opdrachtgever.
13. Onverminderd hetgeen elders in deze voorwaarden is bepaald, is ieder der partijen gerechtigd een overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden indien de andere partij, ook na schriftelijke sommatie met een redelijke termijn voor correctie, in gebreke blijft aan zijn verplichtingen uit deze overeenkomst te voldoen.
14. Indien de opdrachtgever de opdracht annuleert, behoudt Confriends zich het recht om volledige nakoming van de overeenkomst en/of volledige schadevergoeding te vorderen.
15. Indien de opdrachtgever de opdracht annuleert, is hij voorts verplicht Confriends te vrijwaren tegen vorderingen van derden als gevolg van de annulering van de opdracht.

16. Onverminderd zijn wettelijke opschortingrechten zal Confriends ingeval van toerekenbare tekortkoming van de opdrachtgever ook het recht hebben de gesloten overeenkomst op te schorten, of deze geheel of ten dele, zonder rechterlijke tussenkomst, te ontbinden, zulks te zijner keuze.

## **Uitvoering, rapportage en garantie**

17. Confriends staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd.

18. Ten behoeve van de uitvoering van een overeenkomst zal de opdrachtgever Confriends steeds volledige medewerking verlenen, tijdig alle nuttige en nodige informatie, dan wel de toegang hiertoe, te verschaffen en te zorgen voor de in redelijkheid benodigde faciliteiten.

19. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde informatie niet tijdig aan Confriends is verstrekt, heeft Confriends het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven bij opdrachtgever in rekening te brengen.

20. Confriends is ten allen tijde gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk met behulp van derden te laten uitvoeren.

21. In geval Confriends om wat voor redenen dan ook niet (meer) in staat is de opdracht uit te voeren, zal Confriends naar beste kunnen trachten andere, vakbekwame, personen als vervanger voor te stellen. Indien binnen zes weken nadat de noodzaak tot vervanging is gebleken door de opdrachtgever is vastgesteld dat hieraan door Confriends niet kan worden voldaan, is de opdrachtgever gerechtigd naar eigen goeddunken te handelen teneinde voor adequate vervanging zorg te dragen.

22. Indien Confriends verwacht dat de vervanging zoals in de laatste volzin van artikel 21 vermeld de resultaten van de dienstverlening die tot zijn verantwoordelijkheid behoren, in negatieve zin zullen beïnvloeden, is Confriends gerechtigd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

23. Wanneer de situatie als bedoeld in artikel 22 intreedt, zal Confriends het recht hebben om, zonder sommatie of ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst het totaal der openstaande facturen in zijn geheel ineens op te vorderen bij de opdrachtgever.

24. Klachten over de door Confriends verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht dagen na de ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Confriends.

25. Indien een klacht gegrond is, zal Confriends de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij de opdrachtgever aangeeft dat dit inmiddels voor hem zinloos is geworden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of niet meer zinvol is, zal Confriends slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van de artikelen 26 tot en met 29.

## **Aansprakelijkheid**

26. Confriends is ter zake van wanprestatie slechts aansprakelijk, indien na deugdelijke ingebrekestelling opdrachtgever de overeenkomst tussentijds beëindigt. De tussentijdse beëindiging heeft geen terugwerkende kracht. De aansprakelijkheid van Confriends beperkt zich tot de extra kosten van opdrachtgever die het direct gevolg zijn van het door een ander afmaken van de onvoltooide opdracht.

27.1. Behoudens de aansprakelijkheid zoals in artikel 26 vermeld, kan Confriends niet aansprakelijk worden gesteld voor enige andere schade, waaronder, doch niet uitputtend, schade door derden veroorzaakt, gevolgschade en schade veroorzaakt door discontinuïteit, tenzij de verzekeraar van Confriends deze schade dekt en erkent.

27.2 De opdrachtgever vrijwaart Confriends voor aanspraken van derden, waaronder begrepen de medewerkers van de opdrachtgever.

28. De totale aansprakelijkheid uit hoofde van de dienstverlening door Confriends is in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het overeengekomen totaalbedrag ter zake van de dienstverlening. In geval van maandelijkse betalingen is het bedrag in geen geval hoger dan een bedrag gelijk aan het door Confriends gemiddelde gefactureerde maandbedrag ter zake van de dienstverlening gerekend over de laatste drie maanden.

29. Confriends is niet aansprakelijk voor schade anders dan die uit hoofde van de dienstverlening (artikelen 26, 27 en 28), tenzij deze zijn ontstaan door opzet of door grove schuld van Confriends. Indien Confriends toch aansprakelijk is, dan zal deze aansprakelijkheid nimmer verder gaan dan het bedrag van de dekking die door de verzekeraar van Confriends wordt gegeven c.q. erkend.

## **Belemmeringen**

30. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst door een van de partijen wordt geconstateerd, dat omstandigheden een behoorlijke uitvoering belemmeren of dreigen te belemmeren, dan wel bij een van de partijen gerede twijfel ontstaat aan de in redelijkheid te verwachten kwalitatieve resultaten binnen het overeengekomen bedrag, is deze partij gehouden de andere partij hiervan onverwijld in kennis te stellen teneinde gezamenlijk na te gaan hoe deze belemmeringen kunnen worden opgeheven.

31. Indien de in artikel 30 genoemde belemmeringen niet kunnen worden opgeheven, kan de overeenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van één maand door een of beide partijen worden beëindigd.

## **Niet toerekenbare tekortkoming / overmacht**

32. Elke vreemde oorzaak en elke buitengewone omstandigheid, die in redelijkheid niet tot het risico van één van beide partijen behoort, leveren voor Confriends overmacht op, die Confriends ontheft van zijn verplichtingen tot uitvoering van de opdracht, zonder dat de opdrachtgever enigerlei recht op schadevergoeding van welke aard of hoe ook genaamd kan doen gelden.

33. Indien een der partijen gedurende een periode van meer dan twee maanden wegens overmacht zijn verplichtingen niet kan nakomen, is de andere partij gerechtigd met onmiddellijke ingang zonder rechtelijke tussenkomst, zulks geheel ter eigen beoordeling, om of de overeenkomst te annuleren of deze op te schorten, respectievelijk te wijzigen, totdat de buitengewone omstandigheden hebben opgehouden te bestaan.

34. De opdrachtgever dient in het geval van tussentijdse beëindiging wegens overmacht de verschuldigde gedeelten van de overeengekomen prijs alsnog te voldoen over de tijd voordat de overmachttoestand intrad.

## **Betaling**

35. Betaling van factuurbedragen voor de kosten uit hoofde van de dienstverlening door Confriends en/of voor de vergoedingen van andere door Confriends te maken declarabele kosten ten behoeve van de uitvoering van de opdracht dient te geschieden binnen veertien kalenderdagen na factuurdatum door bijschrijving op de opgegeven rekening van Confriends. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

36. Indien betaling in termijnen is overeengekomen dient deze telkens plaats te vinden uiterlijk veertien kalenderdagen na de dag waarop de desbetreffende termijnfactuur door de opdrachtgever is ontvangen.

37. Confriends kan, indien hij dat nodig acht, zowel vóór als na het tot stand komen van een overeenkomst, van elke opdrachtgever zekerheidsstelling verlangen voor de voldoening van zijn vordering. Indien die zekerheidsstelling niet binnen een redelijke termijn wordt gegeven, is Confriends gerechtigd de overeenkomst door een enkele schriftelijke mededeling te ontbinden of op te schorten. Confriends behoudt zich het recht voor om schadevergoeding te vorderen.

38. Confriends is gerechtigd indien de betaling van het verschuldigde niet binnen de termijn is ontvangen, gerekend vanaf de dag waarop betaling uiterlijk plaats had moeten vinden, aan de opdrachtgever een rentevergoeding te vorderen over het verschuldigde bedrag tegen een rente die gelijk is aan het promessedisconto van de Nederlandse Bank, vermeerderd met 3%.

39.1 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van de opeisbare facturen die het langst openstaan, ongeacht de vermeldingen ter zake door opdrachtgever op betalingsbewijzen.

39.2 Indien door de opdrachtgever een onterechte betaling is gedaan, zal Confriends dit bedrag binnen 30 dagen aan de opdrachtgever terug betalen.

40. Confriends is voorts gerechtigd, buiten hoofdsom en rente, om van de opdrachtgever alle door de niet betaling veroorzaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, te vorderen, waaronder begrepen de kosten in alle instanties van Confriends zelf, advocaat, procureur, zaakwaarnemer, gerechtsdeurwaarder en/of incassobureau.

41. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,00.

## **Intellectuele eigendomsrechten**

42. Alle intellectuele eigendomsrechten die ten aanzien van de door Confriends verleende diensten kunnen worden uitgeoefend op grond van de Auteurswet, berusten bij Confriends.

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

44. Confriends verleent opdrachtgever het recht de resultaten van de dienstverlening om niet te gebruiken, welk recht niet eindigt bij beëindiging of ontbinding van een overeenkomst.

45. Alle door Confriends verstrekte stukken; zoals rapporten, adviezen ontwerpen, schetsen, tekeningen, software, hand-outs e.d., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Confriends worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

## **Geheimhouding**

46. Partijen zullen maatregelen treffen om geheimhouding te doen verzekeren met betrekking tot alle vertrouwelijke gegevens waarvan ieder der partijen kennis neemt in het kader van de opdracht.

47. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

## **Geschillen en toepasselijk recht**

48. Op alle overeenkomsten van Confriends is Nederlands recht van toepassing, de toepasselijkheid van andere rechtstelsels wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

49. Alle geschillen voortvloeiende uit de tussen partijen gesloten overeenkomsten, daaronder begrepen de enkele invordering van het verschuldigde, zullen voor de Burgerlijke rechter van de vestigingsplaats van Confriends aanhangig worden gemaakt voor zover de Burgerlijke rechter daartoe wettelijk bevoegd is.

#### **Klachtenprocedure Confriends**

50. Confriends streeft naar voortdurend kwaliteitsverbetering en –bewaking, klantvriendelijkheid en professionaliteit. Het correct en tijdig afhandelen van klachten speelt daarbij een belangrijke rol. Confriends neemt daarom klachten serieus. Om de relaties van Confriends te verzekeren van een goede afhandeling is een klachtenprocedure ontwikkeld en van toepassing. Deze procedure geldt voor alle klachten die Confriends bereiken. De klachtenprocedure van Confriends is op te vragen via [confriends@confriends.nl](mailto:confriends@confriends.nl)