

**GOOD WORK PERSONNEL DEVELOPMENT B.V. Algemene voorwaarden standdatum 01-12-2018 versie 2.0****Artikel 1: Definities**

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: 'Good Work Personnel Development B.V.' is de gebruiker van de algemene voorwaarden. De gebruiker is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 72702087. De gebruiker heeft ten doel het exploiteren van een bedrijf wat gericht is op het ondersteunen van organisaties bij de ontwikkeling van hun personeel middels een diversiteit aan diensten, namelijk; opleidingsadvies en ontwikkeling, duurzame inzetbaarheid van medewerkers, crisismanagement en Blended Action Learning en al hetgeen daartoe behoort en daarmee in verband staat in de ruimste zin van het woord.

Opdrachtgever: De wederpartij van gebruiker.

Overeenkomst: De overeenkomst tot het verrichten van diensten.

**Artikel 2: Algemeen**

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden of in de bijbehorende overeenkomst nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden en overeenkomst volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

**Artikel 3: Aanbiedingen en offertes**

- 3.1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 3.2. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reis-, verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.3. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.
- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht gebruiker niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

**Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst, informatie en middelen**

- 4.1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de kundigheid die opdrachtgever redelijkerwijs van gebruiker mag verwachten. Gebruiker kan evenwel niet instaan voor het bereiken van een enig beoogd resultaat.
- 4.2. Gebruiker bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de opdracht wordt uitgevoerd, doch neemt daarbij de door opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen zoveel mogelijk in acht. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft gebruiker het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 4.3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, alsmede wijzigingen hierin, in de vorm en op de wijze, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn zowel bij aanvang als tijdens (voor) het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en behoorlijk aan gebruiker worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de

- overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig of niet behoorlijk 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 opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.4. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle middelen en voorzieningen, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig en ten allen tijde aan gebruiker ter beschikking staan en naar behoren functioneren. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde middelen niet afdoende ter beschikking van gebruiker zijn, 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 opdrachtgever in rekening te brengen.
  - 4.5. Opdrachtgever staat in voor juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de door of namens hem aan gebruiker verstrekte gegevens, middelen en voorzieningen. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens e.d., tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
  - 4.6. Opdrachtgever is gehouden gebruiker onverwijld te informeren omtrent wijzigingen in de verstrekte gegevens e.d., dan wel andere feiten en omstandigheden, die in verband met de uitvoering van belang kunnen zijn.
  - 4.7. 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 opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
  - 4.8. Gebruiker is gerechtigd het uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
  - 4.9. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

#### **Artikel 5: Wijziging van de overeenkomst**

- 5.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
- 5.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen. Bedoelde wijziging of aanvulling van de overeenkomst geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
- 5.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en / of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal gebruiker de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Gebruiker is gerechtigd aan opdrachtgever meerkosten in rekening te brengen.
- 5.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 5.5. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan gebruiker een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwaliteit en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
- 5.6. Opdrachtgever kan tot tien dagen voorafgaand aan de uitvoering van de dienst het opgegeven aantal deelnemers wijzigen. Hierin is een maximum van 10% op het bij opdrachtbevestiging opgegeven aantal van toepassing. Wijzigingen zijn alleen van toepassing bij schriftelijke goedkeuring en bevestiging door de gebruiker.

#### **Artikel 6: Contractduur; uitvoeringstermijn**

- 6.1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 6.2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.
- 6.3. De overeenkomst kan – tenzij vaststaat dat uitvoering blijvend onmogelijk is – door opdrachtgever niet

wegens termijnoverschrijding worden ontbonden, tenzij gebruiker de overeenkomst ook niet of niet geheel uitvoert binnen een hem na afloop van de overeengekomen leveringstermijn schriftelijk aangezegde redelijke termijn.

#### **Artikel 7: Opzegging**

- 7.1. Ieder van partijen is bevoegd de overeenkomst met inachtneming van een naar de omstandigheden redelijke termijn tegen het einde van een kalendermaand door opzegging te beëindigen, tenzij partijen anders zijn overeengekomen. Opzegging dient schriftelijk en aangetekend te geschieden. Indien gebruiker de volledige, dan wel delen van de overeenkomst annuleert kan door opdrachtgever aanspraak worden gemaakt op restitutie van de gemaakte kosten voor het niet gefaciliteerde deel van de overeenkomst. Restitutie zal door gebruiker aan opdrachtgever plaatsvinden binnen een termijn van 30 dagen.
- 7.2. Indien de overeenkomst tussentijds (in het geval de overeenkomst is aangegaan voor bepaalde tijd) wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft gebruiker recht op schadevergoeding vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan gebruiker zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- 7.3. Indien de opdrachtgever een opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert is hij gehouden alle met het oog op de uitvoering redelijkerwijs gemaakte kosten (kosten van voorbereiding, bestelling en inhuur van derden en faciliteiten, aanmaken schriftelijk materiaal, honorarium, cateringkosten, huurkosten, reis- en verblijfkosten) te vergoeden.  
De kosten van een annulering zijn afhankelijk van de termijn waarbinnen geannuleerd wordt:
  - a. Bij een annulering tot zes weken voor aanvang van een dienst bedragen die 50% van de opdrachtsom;
  - b. Bij een annulering tussen één en zes weken voor aanvang van een dienst bedragen die 75% van de opdrachtsom;
  - c. Bij een annulering korter dan één week voor aanvang van een dienst bedragen die de volledige opdrachtsom;
- 7.4. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
- 7.5. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, is opdrachtgever verplicht deze aan gebruiker te betalen met inachtneming van hetgeen is gesteld in artikel 8 en 9 van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 8: Honorarium**

- 8.1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.
- 8.2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
- 8.3. Het honorarium en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
- 8.4. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden zullen de verschuldigde kosten tweemaandelijks in rekening worden gebracht. Tenzij anders overeengekomen met opdrachtgever.
- 8.5. Voorts is gebruiker gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien tussen het moment van aanbidding en levering de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen.
- 8.6. Daarnaast mag gebruiker het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan gebruiker, dat in redelijkheid niet van gebruiker mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. Gebruiker zal de opdrachtgever in dat geval van het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief in kennis stellen. Gebruiker zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

#### **Artikel 9: Betaling**

- 9.1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder enige aftrek, korting of verrekening door storting of overmaking op de door gebruiker aangegeven bank- of girorekening. Bezwaren tegen de

hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

- 9.2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met de betaling binnen de termijn van 30 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd conform de geldende wettelijke handelsrente vermeerderd met 4% met een minimum van 12%. De rente over het opeisbaar bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt gerekend.
- 9.3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 9.4. Gebruiker heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Gebruiker kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening aanwijst. Gebruiker kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente alsmede de kosten worden voldaan.

#### **Artikel 10: Eigendomsvoorbehoud**

- 10.1. Alle door gebruiker geleverde zaken zoals brochures, handboeken, deelnemersopdrachten, software, literatuur, modellen en dergelijke, daaronder eventueel mede begrepen ontwerpen, schetsen, tekeningen, films, software, (elektronische) bestanden, enz., blijven eigendom van gebruiker.
- 10.2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 10.3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is opdrachtgever verplicht gebruiker zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- 10.4. De opdrachtgever verplicht zich de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.
- 10.5. Voor het geval dat gebruiker zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan gebruiker of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van gebruiker zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
- 10.6. Het intellectuele eigendom en auteursrecht bij bovengenoemde zaken berust ten aller tijde bij gebruiker op grond van de Auteurswet. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van gebruiker zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
- 10.7. Gebruiker 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.

#### **Artikel 11: Incassokosten**

- 11.1. Alle in redelijkheid door gebruiker in verband met de niet- of niet tijdige nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-)kosten, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 11.2. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten een rente verschuldigd als genoemd in artikel

#### **Artikel 12: Onderzoek, reclames, vragen**

- 12.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 15 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren. Voor afhandeling van klachten is het gestelde in artikel 20 van toepassing. Gebruiker dient binnen 15 werkdagen inhoudelijk te



reageren op de klacht. Een reclame schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op, behoudens voor zover de gebruiker aan opdrachtgever schriftelijk te kennen heeft gegeven dat deze de reclame (deels) gegrond acht. Na afronding van de klacht zal deze voor minimaal één jaar in het archief van gebruiker bewaard worden.

- 12.2. Indien een klacht gegrond is, zal gebruiker de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- 12.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, kan gebruiker een gedeelte van het reeds betaalde honorarium terugbetalen zonder verdere uitvoering aan de opdracht te geven en zal gebruiker in voorkomend geval slechts aansprakelijk kunnen zijn binnen de grenzen van artikel 16.
- 12.4. Indien opdrachtgever inhoudelijke vragen heeft met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst of delen van de overeenkomst zal gebruiker binnen 2 werkdagen reageren.

### **Artikel 13: Vervaltermijn**

- 13.1. Onverminderd het bepaalde in artikel 12 is opdrachtgever gehouden, indien hij van oordeel is of blijft dat gebruiker de overeenkomst niet tijdig, niet volledig of niet behoorlijk heeft uitgevoerd, zulks –tenzij dit reeds op grond van het bepaalde in artikel 12.1 is gebeurd- onverwijld schriftelijk en aangetekend aan gebruiker kenbaar te maken en de daarop gebaseerde aanspraken binnen één jaar na dagtekening van de hiervoor bedoelde kennisgeving, dan wel binnen één jaar, nadat die kennisgeving had behoren te worden gedaan, in rechte geldend te maken, bij gebreke waarvan al zijn rechten en aanspraken te dier zake vervallen door het verstrijken van de hiervoor bedoelde termijn.

### **Artikel 14: Opschorting en ontbinding**

- 14.1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - Oprichtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
  - Na het sluiten van de overeenkomst gebruiker 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.
  - Oprichtgever 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.
- 14.2. Voorts is gebruiker 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 gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
- 14.3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien gebruiker de nakoming van zijn verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 14.4. Gebruiker behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 15: Teruggave ter beschikking gestelde zaken**

- 15.1. Indien gebruiker aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde op eerste verzoek van gebruiker binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren.
- 15.2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft met de onder 15.1. genoemde verplichting tot teruggave, is opdrachtgever verplicht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, aan gebruiker te vergoeden.

### **Artikel 16: Aansprakelijkheid**

- 16.1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 16.2. De aansprakelijkheid van gebruiker voor schade van de opdrachtgever, welke is veroorzaakt door niet

tijdige, niet volledige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is beperkt tot maximaal tweemaal het bedrag van het honorarium, dat door gebruiker aan de opdrachtgever in rekening is gebracht voor het verrichten van de werkzaamheden waarin de oorzaak van de schade is gelegen, met dien verstande dat daarbij alleen het honorarium in aanmerking wordt genomen dat betrekking heeft op de laatste drie maanden waarin die werkzaamheden zijn verricht. De eventueel door gebruiker aan de opdrachtgever verschuldigde schadevergoeding zal echter nimmer hoger zijn dan het bedrag waarvoor de aansprakelijkheid van gebruiker in voorkomend geval door verzekering is gedekt, althans tot maximaal het bedrag van tweemaal het bedrag van het honorarium, voor zover bedoelde verzekering in voorkomend geval geen dekking zou verlenen. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker. Onder gebruiker zijn in deze en de volgende bepalingen van dit artikel mede begrepen zijn werknemers alsmede eventuele door hem bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde derden.

- 16.3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt doordat de opdrachtgever niet heeft voldaan aan zijn uit artikel 4.3 en artikel 16.12 voortvloeiende informatieverplichting of doordat de door opdrachtgever verstrekte informatie niet voldoet aan hetgeen waarvoor hij krachtens artikel 4.5 instaat, tenzij deze schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
- 16.4. Gebruiker is voorts niet aansprakelijk voor schade, welke is veroorzaakt door handelen of nalaten van door opdrachtgever bij de uitvoering van de opdracht betrokken derden, tenzij die schade mede is veroorzaakt door opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
- 16.5. Gebruiker is overigens steeds bevoegd de schade van de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe opdrachtgever alle medewerking zal verlenen.
- 16.6. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Het voorgaande lijdt uitzondering ingeval van opzet of daarmee gelijk te stellen grove onzorgvuldigheid van gebruiker.
- 16.7. Gebruiker kan niet instaan voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden in brochures, projectmateriaal, rapporten of tijdens de diensten verkondigd en aanvaardt daarvoor geen enkele aansprakelijkheid.
- 16.8. Gebruiker vrijwaart zich met betrekking tot gebreken en aansprakelijkheid ten aanzien van de door Gebruiker gehuurde ofwel ter beschikking gestelde roerende en onroerende zaken van derden, waaronder outdoor area. Deelneming aan elke vorm van activiteiten op of rond de outdoor area is geheel voor eigen risico. Ook de aansprakelijkheid ten aanzien van schade aan den lijve of den goederen van deelnemers of van niet deelnemers; derden, komt geheel voor rekening van de veroorzakende persoon/personen en de eindafnemer van de activiteiten. In het kort gezegd sluit de Gebruiker alle aansprakelijkheid ten aanzien van zich zelf uit en legt die volle omvang neer bij de eindaf- en deelnemers.
- 16.9. Gebruiker is niet aansprakelijk voor geleden schade die het gevolg is van een ontoereikende gezondheid of conditie, een ontoereikende persoonlijke uitrusting, overschatting van eigen vermogen of het negeren van instructies van c.q. door de deelnemer.
- 16.10. Opdrachtgever en deelnemers zijn verplicht de door gebruiker aangeleverde bescheiden met betrekking tot gezondheidsverklaring, aansprakelijkheid, waarschuwingen en overige instructies ter kennis te nemen, naar waarheid in te vullen en te ondertekenen voor aanvang van de activiteiten.
- 16.11. Gebruiker is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van bagage of persoonlijke bezittingen.
- 16.12. Opdrachtgever is verplicht er voor zorg te dragen dat de deelnemers, niet-deelnemers en derden kennis nemen en uitvoering geven aan artikel 16.10. en de opgenomen uitsluiting c.q. beperking van onze aansprakelijkheid zoals genoemd in deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 17: Vrijwaringen**

- 17.1. De opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 17.2. Indien opdrachtgever aan gebruiker informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

17.3. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor aanspraken van derden terzake van schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door gebruiker uitgevoerde opdracht, indien en voor zover gebruiker daarvoor krachtens het bepaalde in artikel 16 niet jegens de opdrachtgever aansprakelijk is.

#### **Artikel 18: Risico-overgang**

18.1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die voorwerp van de overeenkomst zijn, gaat op opdrachtgever over op het moment waarop deze aan opdrachtgever juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van opdrachtgever of van een door opdrachtgever aan te wijzen derden worden gebracht.

#### **Artikel 19: Overmacht**

- 19.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt.
- 19.2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.
- 19.3. Gebruiker heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat gebruiker zijn verplichtingen had moeten nakomen.
- 19.4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 19.5. Voor zoveel gebruiker ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is gebruiker gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 20: Geheimhouding en privacyverklaring**

- 20.1. 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.
- 20.2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gebruiker gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en gebruiker zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is gebruiker niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
- 20.3. Gebruiker is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring. Kirsten van Heerden is de Functionaris Gegevensbescherming van gebruiker. Zij is te bereiken via [avg@good-work.nl](mailto:avg@good-work.nl)  
Gebruiker verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan gebruiker verstrekt.  
Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die gebruiker verwerkt:  
Voor- en achternaam, geslacht, geboortedatum, geboorteplaats, adresgegevens, telefoonnummer, emailadres, IP-adres, overige personalia die u actief verstrekt door bijvoorbeeld een profiel op de website van gebruiker aan te maken (in correspondentie en telefonisch), locatiegegevens, bedrijfsgegevens, gegevens over uw activiteiten op de website van gebruiker, gegevens over uw surfgedrag over verschillende websites heen (bijvoorbeeld omdat dit bedrijf onderdeel is van een advertentienetwerk, internetbrowser en apparaat type, bankrekeningnummer).
- 20.4. Website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. Gebruiker kan echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is en raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden

zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat gebruiker zonder die toestemming persoonlijke gegevens heeft verzameld over een minderjarige, neem dan contact met avg@goodwork.nl voor het verwijderen van deze informatie. *Gebruiker verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:* Het afhandelen van uw betaling, verzenden van de nieuwsbrief en/of reclamefolder, bellen of e-mailen indien dit nodig is om de dienstverlening uit te kunnen voeren, te informeren over wijzigingen van diensten en producten, de mogelijkheid te bieden een account aan te maken, goederen en diensten bij u af te leveren, uw gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op uw voorkeuren, uw surfgedrag over verschillende websites waarmee gebruiker producten en diensten afstemt op uw behoefte en verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die gebruiker nodig heeft voor de belastingaangifte.

- 20.5. Gebruiker neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens tussen zit. Gebruiker gebruikt de volgende computerprogramma's of -systemen: Platform SMART2IT in het kader van VR toepassingen en Platform NetDimensions in het kader van opleidingen en trainingen die gebruiker online aanbiedt. De gegevens die hier in worden verwerkt zijn onderdeel van een overeenkomst die op de afgenomen dienst noodzakelijk zijn en worden via verschillende manieren voorzien van informatiebeveiliging.
- 20.6. Gebruiker bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld en hanteert de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens: NAW gegevens bewaren we voor zes maanden met als doel u in te schrijven voor opleidingen en het verzorgen van correspondentie tijdens opleidingstrajecten. Daarnaast voert gebruiker een registratie van certificaten waar een verloopdatum van toepassing is. Indien u geen relatie meer heeft binnen het platform van gebruiker worden uw gegevens na zes maanden vernietigt. Indien u geen verdere trajecten bij gebruiker volgt kunt u zich aanmelden voor de nieuwsbrief via de website. Hierbij heeft de mogelijkheid om uzelf ook weer af te melden. Bij uw registratie geeft u toestemming voor het bewaren van uw persoonsgegevens zoals vermeld in de bovengenoemde paragraaf. Om eventuele producten te versturen (studiematerialen) is uw adres noodzakelijk, tenzij dit gebeurt met tussenkomst van uw werkgever. Ook hiervoor is de termijn van zes maanden na het beëindigen van de dienst van toepassing.
- 20.7. Gebruiker deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die u gegevens verwerken in een opdracht, sluit gebruiker een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Gebruiker blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt gebruiker uw persoonsgegevens aan andere derden maar alleen met uw nadrukkelijke toestemming.
- 20.8. Gebruiker gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van uw computer, tablet of smartphone. Gebruiker gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatst gebruiker cookies die uw surfgedrag bijhouden zodat ze op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden. Bij uw eerste bezoek aan de website heeft gebruiker u al geïnformeerd over deze cookies en toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen. Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>
- 20.9. U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Dit kunt u zelf doen via de persoonlijke instellingen van uw account. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door gebruiker en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij gebruiker een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die gebruiker van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. Wilt u gebruik maken van uw recht op bezwaar en/of recht op gegevensoverdraagbaarheid of heeft u andere vragen/opmerkingen over de gegevensverwerking, stuur dan een gespecificeerd verzoek naar



avg@good-work.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vraagt gebruiker u een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy.

Gebruiker zal zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken, op uw verzoek reageren. Gebruiker wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons> Gebruiker neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via avg@good-work.nl

**Artikel 21: Niet-overname personeel**

21.1. De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met gebruiker, medewerkers van gebruiker of van ondernemingen waarop gebruiker ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

**Artikel 22: Geschillen**

22.1. De rechter in de vestigingsplaats van gebruiker is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij bepalingen van dwingend recht anders voorschrijven.

22.2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 23: Toepasselijk recht**

23.1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en gebruiker is Nederlands recht van toepassing. Bij geschillen zal eerst getracht worden een minnelijke schikking te bereiken. Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt zullen geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden onderworpen aan de bevoegde rechter in het gebied van de gebruiker of zijn gemachtigde de aangewezen geschillenrechter.

**Artikel 24: Vindplaats van de voorwaarden**

24.1. Deze voorwaarden staan vermeld op de website [www.good-work.nl](http://www.good-work.nl) en zijn op te vragen via de link 'algemene voorwaarden' en zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel onder versienummer 2.0, datum 01-12-2018.

24.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.