**DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN MANOVEMENT**

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 – Toepasselijkheid

Artikel 4 – Het aanbod

Artikel 5 – De overeenkomst

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Artikel 7 – De prijs

Artikel 8 – Conformiteit en Garantie

Artikel 9 – Levering en uitvoering

Artikel 10 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Artikel 11 – Betaling

Artikel 12 – Eigendomsrechten

Artikel 13 – Geheimhouding

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

Artikel 15 – Klachtenregeling

Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen

Artikel 17 – Wijzingen en meerwerk

Artikel 18 – Overdracht van rechten en verplichtingen

Artikel 19 – Opleiding en Trainingen

Artikel 20 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de afnemer gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Afnemer: de wettelijk vertegenwoordiger van een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de afnemer of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de afnemer om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een afnemer kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. Ondernemer: de rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan afnemers aanbiedt;
9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Manovement VOF, Dorpsstraat 35, 9527 TB Bronneger, 06-22220010, info[at]manovement.com, KvK 78275911, BTW 8613.27.858

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en afnemer.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de afnemer beschikbaar gesteld. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de afnemer zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Als de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de afnemer ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de afnemer op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Als dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de afnemer langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden ook specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de afnemer zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Als één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld ‘naar de geest’ van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden ‘naar de geest’ van deze algemene voorwaarden.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Als een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de afnemer mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de afnemer duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
	* de prijs exclusief belastingen;
	* de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
	* het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
	* de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
	* de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
	* de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand Als de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
	* of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de afnemer te raadplegen is;
	* de manier waarop de afnemer, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en Als gewenst herstellen;
	* de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
	* de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de afnemer deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
	* de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
7. De dienstverlening van ondernemer wordt uitsluitend verricht op de gebruikelijke werkdagen en -tijden van ondernemer.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de afnemer van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Als de afnemer het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de afnemer de overeenkomst ontbinden.
3. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Als de afnemer elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de afnemer aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Als de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de afnemer de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de afnemer op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
	* het e-mailadres (klachten[at]manovement.com) van de ondernemer waar de afnemer met klachten terecht kan;
	* de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de afnemer van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
	* de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
	* de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de afnemer heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
	* de vereisten voor opzegging van de overeenkomst Als de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.
8. Elke overeenkomst die de ondernemer maakt wordt ten alle tijde gedaan met organisaties, nooit rechtstreeks met een natuurlijk persoon.
9. Het gebruik dat afnemer maakt van een door ondernemer afgegeven advies en/of via Manovement product en/of consultancyrapport is steeds voor risico van afnemer. De bewijslast dat (de wijze van) advies-en consultancydiensten niet voldoen aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen of aan hetgeen van een redelijk handelend en bekwaam ondernemer mag worden verwacht, berust geheel bij afnemer, onverminderd het recht van ondernemer met alle middelen tegenbewijs te leveren.
10. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ondernemer is afnemer niet gerechtigd een mededeling aan een derde te doen over de werkwijze, de methoden, de producten en technieken van ondernemer en/of de inhoud van de adviezen of rapportages van ondernemer. Afnemer zal de adviezen of rapportages van ondernemer niet aan een derde verstrekken of anderszins openbaar maken.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

1. Bij aankoop van product(en) of dienst(en) aanvaardt de afnemer deze zoals ze zijn gecommuniceerd en heeft geen mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 7 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, met uitzondering van prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan Als zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan Als de ondernemer dit bedongen heeft en:
	* deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
	* de afnemer de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn exclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product of de dienst volgens de foutieve prijs te leveren.

Artikel 8 – Conformiteit en Garantie

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties.
2. Een door de ondernemer verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de afnemer op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele verkeerd geleverde producten dienen binnen 7 dagen na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld.
4. De ondernemer is te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de afnemer, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.

Artikel 9 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het e-mailadres dat de afnemer aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed uitvoeren, doch binnen 5 werkdagen wordt een voorstel voor uitvoering afgegeven, tenzij afnemer akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Als de levering vertraging ondervindt, of Als een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de afnemer hiervan uiterlijk 3 werkdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De afnemer heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De afnemer heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de afnemer geen rechten ontlenen. Overschrijding van een termijn geeft de afnemer geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding volgens het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de afnemer betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 10 werkdagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Als levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de opdrachtgever of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekendgemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
8. Werkzaamheden, anders dan het geven van advies, worden altijd uitgevoerd vanuit de ondernemingen van de vennoten zijnde niet Manovement.

Artikel 10 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging

1. De afnemer kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De afnemer kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De afnemer kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
	* te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
	* tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
	* altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging

1. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de afnemer te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

Duur

1. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de afnemer na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 11 – Betaling

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de afnemer verschuldigde bedragen direct te worden voldaan. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de afnemer de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. De afnemer heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
3. In geval van wanbetaling van de afnemer heeft de ondernemer met uitzondering van wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de afnemer kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

Artikel 12 – Eigendomsrechten

1. De Manovement producten kunnen een watermerk bevatten met daarin de naam van de afnemer ter herkenning welke afnemer welk product heeft gekocht.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten van Manovement Producten daaronder mede inbegrepen werkwijzen, methoden, instrumenten, analyses, concepten, modellen, ontwerpen, presentaties, documenten, rapporten, offertes, aanbiedingen, en ook voorbereidend materiaal blijven bij de ondernemer berusten. Afnemer verkrijgt, uitsluitend voor intern gebruik, een niet-exclusief, niet overdraagbaar gebruiksrecht op de producten die aan afnemer ter beschikking zijn gesteld in het kader van de Overeenkomst.
3. De afnemer mag de gekochte Manovement producten onder geen beding (door)verkopen. Het is afnemer uitdrukkelijk verboden Manovement Producten, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
4. De afnemer mag de gekochte Manovement producten onder geen beding doorsturen naar elk ander bedrijf of persoon. Het is afnemer niet toegestaan Manovement Producten aan derden ter hand te stellen, anders dan ter inwinning van een oordeel ten behoeve van de werkzaamheden van Manovement.
5. Het gebruiksrecht gaat in nadat betaling door afnemer heeft plaatsgevonden en aan de overige op afnemer rustende verplichtingen zijn voldaan.
6. Het is afnemer niet toegestaan enige aanduiding over intellectuele eigendomsrechten, industriële eigendomsrechten en andere rechten, merken en handelsnamen uit hetgeen door de ondernemer geleverd is, te wijzigen, dan wel door een derde dergelijke verhandelingen te laten verrichten.
7. Het is de opdrachtgever niet toegestaan om Manovement producten te wijzigen zonder de expliciete en voorafgaande toestemming van Manovement.

Artikel 13 – Geheimhouding

1. Partijen verbinden zich over en weer tot geheimhouding van alle gegevens en informatie over elkaars organisatie waarvan partijen kennisnemen tenzij een wettelijke of beroepsplicht tot bekendmaking geldt.
2. Gegevens en informatie mogen slechts gebruikt worden ter uitvoering van de tussen partijen gesloten overeenkomst, tenzij partijen voor zichzelf optreden in een juridische procedure waarbij deze stukken van belang zijn.
3. De ondernemer zal de inhoud van rapporten, adviezen of andere al dan niet schriftelijke uitingen van ondernemer, die zijn opgesteld of gedaan in het kader van de opdracht gegeven door afnemer niet openbaar maken, tenzij afnemer hierom verzoekt.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. De ondernemer zal bij de uitvoering van de opdracht zorgvuldig handelen en het opstellen van de producten, hetgeen uitsluitend inhoudt dat de ondernemer werkzaamheden naar beste weten en kunnen zal verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht zal nemen welke van hem verwacht kan worden.
2. De ondernemer is slechts aansprakelijk in het geval van een toerekenbare tekortkoming (inclusief nakoming garantieverplichting) in de nakoming van de door Opdrachtgever gegeven opdracht voor vervangende schadevergoeding.
3. De ondernemer is evenmin aansprakelijk voor schade die is ontstaan als gevolg van onjuiste en/of onvolledige informatieverstrekking door de afnemer.
4. De ondernemer is uitsluitend aansprakelijk, Als afnemer aantoont dat hij schade heeft geleden ten gevolge van handelen van ondernemer die bij de inachtneming van de zorgvuldigheid zoals omschreven in artikel 14.1 vermeden zou zijn, tot een maximum van 50% van het bedrag (exclusief BTW) gefactureerd door de ondernemer en daadwerkelijk betaald door afnemer voor de betreffende opdracht over het laatste zes maanden, zulks tot maximaal hetgeen door de verzekering van ondernemer gedekt en uitgekeerd wordt, tenzij er aan de zijde van ondernemer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.
5. Aansprakelijkheid van de ondernemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, geleden verlies, schade door bedrijfsstagnatie of voor vorderingen van derden op ondernemer, schade verband houdende met het gebruik van door afnemer aan ondernemer voorgeschreven zaken, materialen of programmatuur van derden en schade verband houdende met de inschakeling van door afnemer aan ondernemer voorgeschreven toeleveranciers, is uitgesloten. Eveneens is uitgesloten de aansprakelijkheid van leverancier verband houdende met verminking, vernietiging of verlies van gegevens of documenten.
6. Buiten de in artikelen 14.2 en 14.4 genoemde gevallen rust op ondernemer geen enkele aansprakelijkheid voor schadevergoeding, ongeacht de grond waarop een actie tot schadevergoeding zou worden gebaseerd.
7. Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat afnemer de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij ondernemer meldt via e-mailadres klachten@Manovement.com. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen ondernemer vervalt door het enkele verloop van vierentwintig maanden na het ontstaan van de vordering, tenzij afnemer vóór het verstrijken van die termijn een rechtsvordering tot vergoeding van de schade heeft ingesteld.
8. De ondernemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de (resultaten van) werkzaamheden die onder leiding en toezicht van Opdrachtgever tot stand zijn gekomen.
9. De ondernemer is aansprakelijk voor lichamelijk schade van een medewerker van Opdrachtgever en directe schade aan stoffelijke bezittingen van Opdrachtgever, voor zover deze schade is veroorzaakt door de ondernemer in de levering van Diensten of Producten en de ondernemer op grond van de wet hiervoor aansprakelijk is.
10. Opdrachtgever vrijwaart hierbij de ondernemer voor alle claims van derden, die voortvloeien of samenhangen met het leveren van de Diensten of Producten, waarvoor ondernemer niet aansprakelijk is.

Artikel 15 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de afnemer de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de afnemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een afnemer zich allereerst te wenden tot de ondernemer.
6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.
7. Als een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de producten kosteloos vervangen of aanpassen.

Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de afnemer waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook Als de afnemer woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.
3. Als een geschil naar aanleiding van de tussen partijen gesloten overeenkomst dan wel naar aanleiding van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg zijn, binnen de bevoegdheid van de kantonrechter vallen is elk der partijen gerechtigd de zaak als kantonzaak aanhangig te maken bij de wettelijk bevoegde Rechtbank.

Artikel 17 – Wijzingen en meerwerk

1. Als ondernemer op verzoek of met voorafgaande instemming van afnemer werkzaamheden of andere prestaties heeft verricht die buiten de inhoud of omvang van de overeengekomen werkzaamheden en/of prestaties en/of producten vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door afnemer worden vergoed volgens de overeengekomen tarieven en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke tarieven van ondernemer. Ondernemer is niet verplicht aan een dergelijk verzoek te voldoen en hij kan verlangen dat daarvoor een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst wordt gesloten.
2. Voor zover voor de dienstverlening een vaste prijs is overeengekomen, zal ondernemer afnemer desgevraagd schriftelijk informeren over de financiële consequenties van de extra werkzaamheden of prestaties als bedoeld in dit artikel.

Artikel 18 – Overdracht van rechten en verplichtingen

1. Afnemer zal de rechten en verplichtingen die hij op grond van overeenkomst heeft nimmer aan een derde verkopen, overdragen of verpanden.

Artikel 19 – Opleiding en Trainingen

De in dit artikel ‘Opleidingen en Trainingen’ opgenomen bepalingen zijn, naast de Algemene Bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing Als ondernemer diensten, onder welke naam en op welke wijze dan ook (bijv. in elektronische vorm), verleent op het gebied van onderwijs, opleidingen, workshops, trainingen, seminars en dergelijke (hierna te noemen: opleiding).

1. Een aanmelding voor een opleiding dient schriftelijk te geschieden en is bindend na bevestiging door afnemer.
2. Afnemer draagt de verantwoordelijkheid voor de keuze en geschiktheid van de opleiding voor de deelnemers. Het ontbreken van de vereiste voorkennis bij een deelnemer doet niets af aan de verplichtingen van afnemer op grond van de overeenkomst. Het is de afnemer toegestaan een deelnemer voor een opleiding te vervangen door een andere deelnemer na voorafgaande schriftelijke toestemming van ondernemer.
3. Als het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van ondernemer aanleiding geeft, is ondernemer gerechtigd de opleiding te annuleren, te combineren met één of meerdere opleidingen, of deze op een latere datum of een later tijdstip te laten plaatsvinden. Ondernemer behoudt zich het recht voor de locatie van de opleiding te wijzigen. Ondernemer is gerechtigd organisatorische en inhoudelijke wijzigingen in een opleiding aan te brengen.
4. De gevolgen van een annulering van deelname aan een opleiding door afnemer of deelnemers worden beheerst door de bij ondernemer gebruikelijke regels. Een annulering dient altijd schriftelijk en voorafgaand aan de opleiding of het desbetreffende onderdeel daarvan te geschieden. Annulering of niet-verschijning doen niets af aan de betaalverplichtingen die afnemer op grond van de overeenkomst heeft.
5. Afnemer aanvaardt dat ondernemer de inhoud en diepgang van de opleiding bepaalt.
6. Afnemer de deelnemers informeren over en toezien op de naleving door deelnemers van de verplichtingen uit de overeenkomst en de door ondernemer voorgeschreven (gedrags)regels voor deelname aan de opleiding.
7. Als afnemer bij de uitvoering van de opleiding gebruik maakt van eigen apparatuur of programmatuur, staat ondernemer er niet voor in dat deze apparatuur of programmatuur foutloos is of zonder onderbrekingen functioneert. Als ondernemer de opleiding uitvoert op locatie van afnemer, zal afnemer zorg dragen voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
8. Het afnemen van een examen of een toets maakt niet deel uit van de overeenkomst.
9. Voor de ten behoeve van de opleiding ter beschikking gestelde of vervaardigde documentatie, opleidings-materialen of -middelen is afnemer een separate vergoeding verschuldigd. Het voorgaande geldt eveneens voor eventuele opleidingscertificat en/of duplicaten hiervan.
10. Ondernemer kan verlangen dat afnemer vóór de aanvang van de opleiding de ter zake verschuldigde vergoedingen betaalt. Ondernemer kan deelnemers uitsluiten van deelname Als afnemer heeft nagelaten voor tijdige betaling zorg te dragen, zulks onverlet alle overige rechten van ondernemer.
11. Tenzij ondernemer uitdrukkelijk heeft aangegeven dat de opleiding is vrijgesteld van BTW in de zin van artikel 11 van de Wet op de Omzetbelasting 1968, is afnemer over de vergoeding tevens BTW verschuldigd. Ondernemer is na het aangaan van de overeenkomst gerechtigd zijn prijzen aan te passen bij eventuele wijziging van het bij of krachtens wet vastgestelde regime van BTW voor opleidingen.

Artikel 20 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de afnemer zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de afnemer op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.