



**INFÁCY**

Mensen in beweging

■ opleiding ■ advies  
■ training ■ coaching

## **ALGEMENE VOORWAARDEN en Klachtenregeling** **(23 artikelen 6 pagina's; artikel 23 gaat tot lid 15)**

Van: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid **INFÁCY B.V.**,  
**Kantoorhoudende aan: Cantate 11 1507 VM**  
**Zaandam / Nederland**, voor het eerst gedeponneerd op 21 april 1998 en bij vervolg op 06 april 2010 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam onder nummer 5272.

### **Artikel 1. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, iedere dienst, activiteit en iedere overeenkomst tussen INFÁCY B.V., hierna te noemen INFÁCY B.V. en een opdrachtgever, waarop INFÁCY B.V. deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken. Een opdrachtgever is iemand die formeel handtekening bevoegd is in de zin van de handelswet en als zodanig ingeschreven bij de kamer van Koophandel, die dat kan bewijzen op basis van legitieme en officiële interne overeenkomsten + bedrijfsdocumenten, documenten en statuten met een officieel karakter en een officieel gekozen voorzitter van een ondernemingsraad.

### **Artikel 2. Offertes**

In de offertes wordt voor de te verzorgen opleiding/training, het niveau van de door INFÁCY te verzorgen opleiding/training (beginners of gevorderden) aangegeven. Daarnaast wordt in samenspraak en na overleg met de opdrachtgever of de bevoegde persoon of een vertegenwoordiger van de groep deelnemers het aanvangsniveau in het trainingsprogramma opgenomen.

### **Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst**

1. INFÁCY B.V. zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft INFÁCY B.V. het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan INFÁCY B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan INFÁCY B.V. worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan INFÁCY B.V. zijn verstrekt, heeft INFÁCY B.V. 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. De overeenkomst wordt gesloten tussen INFÁCY B.V.

en de opdrachtgever en niet tussen de opdrachtgever en de trainer/adviseur die werkzaamheden verricht voor INFÁCY B.V. .

4. INFÁCY B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat INFÁCY B.V. is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan INFÁCY B.V. de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

### **Artikel 4. Speciale voorwaarden trainingen, scholing, cursussen, opleidingen en adviesopdrachten.**

1. Kosten van inleiders, trainingsaccommodatie, extra evaluatiegesprekken buiten de evaluatie van de training meteen na de training en extra trainingsmateriaal behalve het trainingsmateriaal verstrekt tijdens de training, worden apart in rekening gebracht en door opdrachtgever voldaan.
2. In bijzondere gevallen kan de rekening van de trainingsaccommodatie via INFÁCY B.V. lopen. Kosten als zaalhuur, overnachting van deelnemers, parkeer- telefoon-, barkosten en de kosten van audiovisuele middelen zijn voor rekening opdrachtgever.
3. Alle kosten van de accommodatie zijn voor rekening van opdrachtgever en zullen door opdrachtgever dienen rechtstreeks aan de trainingsaccommodatie te worden voldaan.

### **Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst, voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden, een termijn overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever INFÁCY B.V. derhalve binnen 30 dagen, nadat de uitvoering is overschreden, schriftelijk in gebreke te stellen.

### **Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst**

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden



beïnvloed. INFACY B.V. zal de opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal INFACY B.V. de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal INFACY B.V. daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
4. In afwijking op lid 3 zal INFACY B.V. geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan INFACY BV kunnen worden toegerekend.

### Artikel 7. Geheimhouding

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. Deze informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de verkregen/ verstrekte informatie.

### Artikel 8. Intellectuele eigendom 1.

Onverminderd het bepaalde in artikel 7.

(geheimhouding) van deze voorwaarden behoudt INFACY B.V. zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door INFACY B.V. verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door de opdrachtgever of derden van de opdrachtgever zonder voorafgaande toestemming van INFACY B.V. worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, gepubliceerd voor andere (commerciële) doeleinden worden gebruikt dan is overeengekomen of ter kennis van derden gebracht.
3. INFACY B.V. behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken. Dit voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### Artikel 9. Opzegging

Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van maximaal 1 (een) maand in acht te nemen. Bij opzegging geldt hetgeen in de overige artikelen van deze algemene voorwaarden is gesteld.

### Artikel 10. Annulering en herroepingsrecht

1. Bij het sluiten van een overeenkomst wordt aan de andere contractspartij (niet INFACY) de mogelijkheid geboden een bedenktijd van 14 dagen in acht nemen. Binnen die termijn heeft die partij de mogelijkheid om de met INFACY gesloten overeenkomst kosteloos en zonder overige voorwaarden en consequenties, op te zeggen, te herroepen of te ontbinden.

2. Bij annulering vanwege overmacht binnen 14 dagen voor aanvang van de training/ opleiding, wordt 100% in rekening gebracht van de deelnemersprijs en de overige kosten.
3. Indien bij annulering geen sprake is van overmacht dient opdrachtgever altijd nog 100 % van die opdracht te betalen. De annulering dient schriftelijk te geschieden. Indien een deelnemer zich wil laten vervangen, is dit na verkregen schriftelijke toestemming van trainer/ adviseur /coach mogelijk.
4. Ook het wijzigen van de datum van een training wordt, mede vanwege reserveringen intern, bij (externe) accommodaties, beschouwd als annulering van het oorspronkelijke contract en worden de overeengekomen bedragen volledig in rekening gebracht.
5. Bij een opkomst met minder dan 80% van het aantal deelnemers, behoudt INFACY B.V. BV zich het recht voor, mede vanwege gebrek aan samenhang met de deelnemers, dit te beschouwen als annulering van de gehele training. Hiervoor zal 100% van de kosten in rekening worden gebracht.
6. De uiterlijke terugbetalingstermijn is 4 weken

**Artikel 11. Ontbinding van de overeenkomst** De vorderingen van INFACY B.V. op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- na het sluiten van de overeenkomst met INFACY B.V. ter kennis gekomen omstandigheden geven INFACY B.V. goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien INFACY B.V. de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
- in de genoemde gevallen is INFACY B.V. bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van INFACY B.V. schadevergoeding te vorderen. In deze zal INFACY B.V. aan de opdrachtgever géén schadevergoeding verstrekken of kosten voldoen. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan INFACY B.V. zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is INFACY B.V. bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

### Artikel 12. Gebreken & klachten

1. De behandeling van klachten geschiedt vertrouwelijk
2. Klachten over de verrichtte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden



**INFÁCY**

Mensen in beweging

■ opleiding ■ advies  
■ training ■ coaching

- schriftelijk te worden gemeld aan de directeur van INFÁCY B.V.
- Indien een klacht gegrond is zal INFÁCY B.V. de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever binnen 14 dagen na de uitvoering door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of niet zinvol is, zal INFÁCY B.V. slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 17. (Aansprakelijkheid).
  - Ook indien de opdrachtgever tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.
  - Binnen 14 dagen verstuurt INFÁCY B.V. aan de opdrachtgever een reactie op de klacht. Deze reactie kan inhouden:
    - een oplossing voor de klacht;
    - een beschrijving van de actie die wordt ondernomen om de klacht te behandelen en de termijn die daaraan gekoppeld is;
    - een voorstel voor een schikking Indien de behandeling van de klachten langer dan gepland (14 dagen) gaat duren, dan wordt door INFÁCY vooraf daarvan melding gemaakt bij de klager
  - Indien de opdrachtgever niet akkoord gaat met de wijze waarop de klacht behandeld wordt, kan de opdrachtgever arbitrage vragen bij een daartoe geëigende instantie. Aanwijzing van deze instantie geschiedt in overleg. Indien partijen daar niet gezamenlijk uitkomen zal INFÁCY kiezen voor de branchevereniging voor de medezeggenschap (BVMZ). Het advies of oordeel van de BVMZ is voor INFÁCY bindend.
  - De bewaartijd voor ingediende bezwaren en klachten is, na afhandeling, 12 maanden.

#### Artikel 13. Honorarium

- Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of overeengekomen gelden de leden 2, 6 en 7 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3-7 van dit artikel.
- Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst, een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW, reiskosten, voorlichtingsmaterialen en rapporten/ nota's.
- Het honorarium voor INFÁCY dient vooraf door de opdrachtgever te worden voldaan.
- Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren of dagdelen. Een trainingsdagdeel duurt 2,5 uur. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven en/of dagdeeltarieven van INFÁCY B.V., geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

- Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, reiskosten, voorlichtingsmaterialen en rapporten/ nota's.
- Bij opdrachten met een looptijd van meer dan een maand zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
- Indien INFÁCY B.V. met de opdrachtgever een vast honorarium, uurtarief of dagdeeltarief
- overeenkomt, is INFÁCY B.V. niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief: INFÁCY B.V. mag stijgingen in de factuur doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld.
- Indien de verhoging meer dan 10% bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen. Indien een verhoging plaatsvindt gedurende de eerste drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de opdrachtgever de overeenkomst opzeggen ongeacht het percentage van de verhoging.

#### Artikel 14. Betaling

- Betaling dient voor de levering van de diensten door opdrachtgever te geschieden en binnen 14 dagen na factuurdatum, door overschrijving van het verschuldigde bedrag naar: ING bank rekeningnummer NL41INGB00063.91.679 of ABN AMRO bank rekeningnummer NL79ABNA43.16.63.203 ten name van INFÁCY B.V. te Zaandam. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van dit verzuim over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1,2% per maand.
- In geval van (dreigende) liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever, zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar zijn.
- Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.
- Indien het aantal personen dat deelneemt aan de trainings- / opleidings- / advies- / coachingsessie, minder is dan het contract vermeldt, zal toch het aantal gecontracteerde deelnemers in rekening worden gebracht. Indien meer personen dan gecontracteerd de training / opleiding / advies / coachingsessie hebben bijgewoond, zal het exacte aantal deelnemers in rekening worden gebracht. 6. Ingeval er sprake is van een terugbetaling door INFÁCY B.V. aan de klant, zal deze betaling plaatsvinden binnen 30 dagen.

#### Artikel 15. Incassokosten

- Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter



**INFÁCY**

Mensen in beweging

■ opleiding ■ advies  
■ training ■ coaching

verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd: □ over de eerste € 3.000,- 15%

□ over het meerdere tot € 6.000,- 10%

□ over het meerdere tot € 15.000,- 8%

□ over het meerdere tot € 60.000,- 5%

□ over het meerdere 3% boven op het voorgaande Indien INFÁCY B.V. aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

2. De opdrachtgever is jegens INFÁCY B.V. de door INFÁCY B.V. gemaakte gerechtelijk kosten verschuldigd aan alle instanties, behoudens voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze onredelijk hoog zijn. Dit geldt alleen indien INFÁCY B.V. en de opdrachtgever met betrekking tot een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn een gerechtelijke procedure voeren en een rechterlijke uitspraak in kracht van gewijsde gaat waarbij de opdrachtgever volledig of in overwegende mate in het ongelijk wordt gesteld.
3. Een opdrachtgever die Ondernemingsraad is, is verplicht om op eerste verzoek van INFÁCY B.V. bij betalingsproblemen een incassoprocedure tegen de ondernemer/directeur/bestuurder aan te vangen en daarbij alle aanwijzingen van INFÁCY B.V. op te volgen. Indien de ondernemingsraad dit nalaat, is hij en de ondernemer/directeur/ bestuurder volledig aansprakelijk voor alle kosten die voortkomen uit een incassoprocedure.

#### **Artikel 16. Extra kosten**

Wanneer er na overleg ten behoeve van de levering van de overeengekomen diensten, een beroep wordt gedaan op externe inleiders, acteurs en andere specialisten of apparatuur e.d., dan worden de kosten daarvan aan de opdrachtgever doorberekend.

#### **Artikel 17. Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van INFÁCY B.V., voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van INFÁCY B.V. het bedrag van het verschuldigde honorarium, bij opdrachten met een langere looptijd verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van INFÁCY B.V. of haar leidinggevende ondergeschikten.
4. Indien de aansprakelijkheid van INFÁCY B.V. voor een eventuele schade ondubbelzinnig is vastgesteld en door INFÁCY B.V. wordt onderkend, is INFÁCY B.V. gerechtigd maximaal het gelijke bedrag van de door opdrachtgever aan INFÁCY BV

verstreckte waarde van de opdracht te betalen én deze schade in (een termijn van) maximaal 24 maandelijkse termijnen te voldoen zonder rente en kosten.

#### **Artikel 18. Overmacht**

1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan INFÁCY B.V. zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede zijn begrepen: vertrek van de aangewezen trainers/adviseur stakingen in andere bedrijven dan die van INFÁCY B.V. wilde stakingen of politieke stakingen in het bedrijf van INFÁCY B.V.; een algemeen gebrek aan benodigde grondstoffen en andere voor het tot stand brengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten; niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan INFÁCY B.V. afhankelijk is en algemene vervoersproblemen.
2. INFÁCY B.V. heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert intreedt nadat INFÁCY B.V. haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Bij verhindering, ziekte, vertrek of ontslag van de specialist, trainer/adviseur/coach is INFÁCY BV dan gerechtigd om een andere specialist, trainer/adviseur/coach van min of meer gelijke kaliber dan in eerste instantie is overeengekomen met opdrachtgever, in te zetten voor de vervulling van de opdracht.
4. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van INFÁCY B.V. opgeschort.
5. Indien INFÁCY B.V. bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.
6. In alle andere gevallen van overmacht zal INFÁCY B.V. géén schade vergoeden.

#### **Artikel 19. Geschilbeslechting**

1. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen opdrachtgever en INFÁCY B.V., in geval de rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank te Amsterdam. INFÁCY B.V. blijft echter bevoegd de opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.
2. Indien de opdrachtgever consument is of indien in zijn bedrijf of praktijk (inclusief de opdrachtgever zelf) drie of minder dan drie personen werkzaam zijn, heeft hij het recht gedurende een maand nadat INFÁCY B.V. zich schriftelijk op deze bepaling heeft beroepen, te kiezen voor beslechting van het

geschil door de volgens de wet bevoegde burgerlijke rechter.

**Artikel 20. Boetebeding** Opdrachtgevers die, zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van INFACY B.V. een medewerker, een freelance medewerker, dan wel iemand waarmee INFACY een verbintenis heeft om ondermeer diensten aan opdrachtgever te leveren, in dienst neemt, dan door INFACY aan opdrachtgever een boete worden opgelegd van € 2500,- per dag per overtreding. Bovendien bepaalt INFACY B.V. uiteindelijk wie namens INFACY B.V. de opdracht zal uitvoeren en niet de opdrachtgever, ook al is vooraf door opdrachtgever contact met een trainer/adviseur/coach contact geweest.

**Artikel 21. Toepasselijk recht** Op elke overeenkomst tussen INFACY B.V. en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

**Artikel 22. Wijziging van de voorwaarden** INFACY B.V. is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden. INFACY B.V. zal indien andere voorwaarden golden, ten tijde van het afsluiten van een overeenkomst de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra hem de wijziging is medegedeeld.

#### **Artikel 23. Slotartikel**

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel en Fabrieken voor Amsterdam/ Zaandam/ Haarlem.

### **1 Algemeen**

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes/ contracten en overeenkomsten voor met name de opleiding/ training, advies, en persoonlijke ontwikkeling, coaching, outplacement, interim management e.a., tussen INFACY B.V. en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### **2 Gedragsregels**

Alle opdrachten worden zoveel mogelijk uitgevoerd met inachtneming van de Gedragscode van de Vereniging van Trainings- en Opleidingsinstituten in Nederland en de regels en richtingen van het CRKBO.

### **3 Opdracht in strijd met gedragsregels**

INFACY B.V. zal een opdracht weigeren of verdere opdrachtuitvoering staken indien het in conflict zou komen met deze gedragsregels en andere wettelijke of grondwettelijke regels/ procedures.

### **4 Opdrachtaanvaarding**

INFACY B.V. aanvaardt opdrachten, waarvoor het de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten

medewerkers van het bureau dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als INFACY B.V., kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit. De wisseling van de trainer/adviseur/coach door INFACY kan voor opdrachtgever géén aanleiding zijn om de aan INFACY verstrekte opdracht in te trekken. Ook dienen, bij wisseling van de trainer/adviseur en coach de overeengekomen bedragen volledig aan INFACY B.V. worden voldaan. INFACY dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering van de opdracht dienen mede te werken, duidelijk weten wat hun medewerking dient in te houden.

### **5 Totstandkoming van de opdracht**

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen de partijen. De wilsovereenstemming ten behoeve van bedrijfsinterne opdrachten over de inhoud van de opdrachten komt tot stand doordat enerzijds INFACY B.V. op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtgever en INFACY B.V. kunnen zich zodoende een beeld vormen van de opdracht, van de omvang van de opdracht en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

### **6 Uitvoeringscondities**

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over: de bepaling van de doelgroep; condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname; de bepaling van de leerbehoeften; het te hanteren ontwerp; de wijze van werken; de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen; de realiteitswaarde ten aanzien van de verwachtingen; de keuze van de in te zetten trainers/ adviseurs/ coaches, door INFACY B.V. en de opdrachtgever en aanwijzing van eventuele projectleider; de rol van de trainer(s)/adviseur/coach; een indicatie van de tijdsduur van de training of adviesproject en de eventuele fasering; de wijze waarop de training geëvalueerd wordt; de eventuele nabespreking, de kostenraming; kosten trainingsmateriaal; reis- en verblijfkosten van de trainers/ adviseurs/ coaches extra kosten voor sessies buiten de gebruikelijke werkdagen; kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en taakverdeling van organisatie daarvan; het in rekening brengen van offertekosten; de betalings- en annuleringsregelingen; de eigendoms- en auteursrechten; de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg; de hiervoor genoemde opsomming is niet

limitatief. Zaken die genoemd zijn, maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en INFACY B.V. in overleg worden geregeld.

**7 Wijziging van de opdracht**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijk bereikte wilsovereenstemming afbreuk doen, dan wordt hierover tussen de opdrachtgever en INFACY B.V. tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen. Voor het overige geldt, hetgeen is gesteld in de artikelen 17, 18 en 19 onverkort.

**8 Tussentijdse bevinding van de opdracht**

INFACY B.V. heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van omstandigheden, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige bevindingen overgaan, dan heeft INFACY B.V. recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

**9 Het betrekken van derden bij de opdracht**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door INFACY B.V. geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

**10 Voortgangsrapportage** INFACY B.V. zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft INFACY B.V. desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheiden fasen van het proces toepast.

**11 Documentatie van de opdracht**

INFACY B.V. houdt, op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten bij. Dit met het oog op eventuele verantwoording achteraf.

**12 Vertrouwelijkheid**

INFACY B.V. zal ten aanzien van het gebruik van de hem verstrekte of ter kennis genomen informatie, die

**13 Honorarium**

INFACY B.V. zal ten behoeve van bedrijfsinterne opdrachten een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarden verantwoordelijkheden. In concreto wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede hoeveelheid arbeid en kosten. Een tussentijdse verandering, bij meerjarige opdrachten, van het niveau van lonen en kosten, die noodzaakt tot tariefaanpassing kan worden doorberekend.

**14 Intellectueel eigendom** Modellen, technieken, instrumenten materiaal, documentatie en informatie, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de

uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van INFACY B.V.. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van INFACY B.V.. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht, is voorgaande van overeenkomstige toepassing.

zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtuitvoering dit vereist en indien de klant of relatie daar expliciet toestemming voor heeft gegeven. Bij het eventueel doorgeven van die informatie aan derden zal INFACY B.V. ervoor zorgdragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, mocht dit nadelige kunnen hebben voor de opdrachtgever. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieschaffer en deze expliciet akkoord is gegaan met het verstrekken van deze informatie. Het is de opdrachtgever verboden om, gedurende de looptijd van de gesloten overeenkomst en tot 24 maanden daarna, door werknemers, freelancers en andere opdrachtnemers van INFACY B.V. werkzaamheden en activiteiten te laten uitvoeren en/of diensten te laten leveren (betaald en onbetaald) zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van INFACY B.V., die buiten een formele opdracht aan INFACY B.V. vallen en die zonder een formele schriftelijke formele opdracht aan INFACY worden

uitgevoerd. Bij overtreding van dit artikel is opdrachtgever aan INFACY een boetebedrag van ten minste €2.500 per dag per overtreding schuldig met een minimum van € 5.500 per overtreding. -----  
 -- OOOOOOOOOOOOOOOO -----  
 ----- OOOOOOOOOOOOOOOO -----  
 ----- OOOOOOOOOOOOOOOO -----



**INFACY**

*Mensen in beweging*

- opleiding    ■ advies
- training    ■ coaching

### 15 Opdrachten

Over de tijd waarbinnen een opdracht zal zijn voltooid, kunnen slechts afspraken worden gemaakt die een Indicatief karakter hebben. Leden van INFACY B.V. verstrekken geen garanties.

Door de aanvaarding van een opdracht om in de ruimste zin te adviseren over de vervulling van een taak, nemen leden van INFACY B.V. een inspanningsverplichting op zich. **EINDE !**

----- OOOOOOOOOOOOOOOO -----  
----- OOOOOOOOOOOOOOOO -----  
----- OOOOOOOOOOOOOOOO -----



**INFACY**

*Mensen in beweging*

■ opleiding   ■ advies  
■ training   ■ coaching

ALGEMENE VOORWAARDEN **INFACY** B.V.  
K.V.K. nummer 33.287.798 Pagina 7 van