

## **Algemene voorwaarden voor trainingen en advies nonnago (ook bekend als KlachtBeleving e/o Complaint Experience)**

Deze algemene voorwaarden voor trainingen en advies zijn van toepassing op alle door nonnago aan deelnemers aangeboden trainingen en adviestrajecten.

### **Artikel 1 Definities**

1.1 In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- a. gebruiker: de gebruiker van de Algemene Voorwaarden.
- b. opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker.
- c. overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening tussen gebruiker en opdrachtgever.

### **Artikel 2 Algemeen**

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen gebruiker en opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2.2 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de opdrachtgever wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, ook al zouden deze in het kader van een eerdere rechtsbetrekking zijn aanvaard.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts van kracht indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk door de gebruiker zijn geaccepteerd.

2.4 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten waarbij de inzet van derden overeengekomen is.

2.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen onverminderd van toepassing.

### **Artikel 3 Aanbiedingen en offertes**

3.1 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn, of waarvan opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt. Met tijdig wordt bedoeld: binnen de door de gebruiker genoemde termijn. In geval van overschrijding van die termijn heeft gebruiker het recht de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten conform de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen

3.2 Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie.

3.3 De door gebruiker uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend; ze zijn geldig gedurende 14 dagen na de dagtekening ervan. Gebruiker is slechts aan die offertes gebonden die door opdrachtgever schriftelijk binnen die termijn worden bevestigd.

3.4 De overeenkomst komt tot stand, hetzij zodra de opdrachtgever het aanbod van de gebruiker heeft geaccepteerd, hetzij doordat de gebruiker het voorstel of de uitnodiging van de opdrachtgever tot het aangaan van een overeenkomst heeft aanvaard en overeenstemming is bereikt over de condities.

3.5 Indien de aanvaarding (eventueel op ondergeschikte punten) afwijkt van het aanbod dan is gebruiker daaraan niet gebonden.

### **Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst**

4.1 Gebruiker zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

4.2 De in 4.1 genoemde bepaling draagt het karakter van een inspanningsverplichting hetgeen betekent dat het resultaat niet wordt gegarandeerd.

4.3 Het betrekken of inschakelen van derden ter uitvoering van de opdracht geschiedt uitsluitend na uitdrukkelijke onderlinge instemming.

4.4 Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

4.5 Annulering training. Bij annulering tussen 4 en 2 weken voor aanvang, is 50% van de deelname en/of kosten verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang zijn de totale kosten verschuldigd door de deelnemer of organisatie. Eventuele arrangementskosten worden bij annulering altijd in rekening gebracht. Wanneer een deelnemer op de eerste dag van de training niet verschijnt, wordt dit aangemerkt als annulering. Het is dan voor de deelnemer niet mogelijk de rest van de training te volgen, noch om enige terugbetaling te krijgen.

4.6 In geval de deelnemer na aanvang van de training de deelname tussentijds stopt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de deelnemer geen recht op enige terugbetaling. Vervanging van de deelnemer na aanvang van de training is niet meer toegestaan.

#### **Artikel 5 personeel**

5.1 Gebruiker kan in overleg met de opdrachtgever de uitvoerende coach, trainer of in overleg spreker vervangen. De wijziging mag de kwaliteit en continuïteit van de werkzaamheden niet ongunstig beïnvloeden.

5.2 Een wijziging als genoemd in art. 5.1 kan ook op verzoek van opdrachtgever in overleg met en na instemming van de gebruiker plaatsvinden.

5.3 Annulering of wijziging door nonnago

nonnago houdt zich het recht voor om zonder opgaaf van reden een training te annuleren. Kosten die in rekening zijn gebracht aan de deelnemer voor een door nonnago of haar samenwerkende partij geannuleerde training, worden gecrediteerd. nonnago is te allen tijde gerechtigd de datum, het tijdstip, tijden en de locatie van een training te wijzigen. Indien nonnago tot het oordeel komt dat van de deelnemer in redelijkheid niet kan worden gevergd de training onder de gewijzigde voorwaarden bij te wonen, kan nonnago besluiten tot al dan niet gedeeltelijke terugbetaling van de deelnamekosten aan de deelnemer, dit ter vrije beoordeling aan nonnago. Indien de trainer door ziekte of overmacht de training(en) op de vastgestelde datum/data niet kan geven, kan nonnago kiezen voor een gelijkwaardige vervanger of voor het vaststellen van nieuwe data. Dit brengt geen extra kosten met zich mee voor de deelnemer, maar de deelnemer kan in dat geval ook geen kosten van nonnago terugvorderen.

#### **Artikel 6 Tarieven en kosten**

6.1 Ten aanzien van de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen wordt in de offerte, het voorstel en/of opdrachtbevestiging vermeldt of daarbij zijn inbegrepen reistijd, reis- en verblijfskosten en andere opdracht gebonden kosten. Voor zover deze kosten niet nadrukkelijk zijn inbegrepen kunnen ze afzonderlijk worden berekend.

6.2 Een tussentijdse verandering van het niveau van de kosten die gebruiker noodzaakt tot aanpassing van het tarief en/of van andere hiervoor genoemde vergoedingen kan –na voorafgaande opgave– worden doorberekend aan opdrachtgever.

#### **Artikel 7 Betaling**

7.1 Het honorarium en de kosten als genoemd in art. 6 worden meteen na totstandkoming van de overeenkomst en zodra blijkt van een tussentijdse verandering in de zin van art. 6.2 en/of van meerwerk in rekening gebracht.

7.2 Het in art. 7 lid 1 bepaalde is niet van toepassing in geval van declaratie door middel van nacalculatie.

7.3 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de declaratiedatum. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

7.4 Indien de opdrachtgever niet binnen de genoemde termijn betaalt is deze in verzuim van rechtswege, een ingebrekestelling of sommatie is hiertoe niet vereist. Wanneer deze situatie zich voordoet dan is de opdrachtgever elke maand wettelijke rente over het te declareren bedrag aan gebruiker verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand wordt gerekend.

7.5 Wanneer gebruiker in geval van verzuim als bedoeld in art. 7.4 of in geval van andere tekortkomingen van opdrachtgever in de nakoming van de verplichtingen overgaat tot (buiten)gerechtelijke maatregelen, dan komen de kosten daarvan voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten worden berekend conform het incassotarif zoals opgenomen in het calculatieschema voor advocatendeclaraties, uitgegeven door de Nederlandse Orde van Advocaten.

#### **Artikel 8 Meer opdrachtgevers**

8.1 Indien de opdracht verstrekt is door meer opdrachtgevers dan zijn alle opdrachtgevers, ongeacht de tenaamstelling van de declaratie, hoofdelijk en geheel aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen jegens gebruiker.

#### **Artikel 9 Wijziging van de opdracht**

9.1 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

9.2 Opdrachtgever gaat ermee akkoord dat het beoogde tijdstip van voltooiing kan worden beïnvloed door tussentijdse wijziging of aanvulling van de opdracht.

9.3 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of van de uitvoering daarvan leidt tot meerwerk dan zal dit als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever worden bevestigd en in rekening gebracht.

9.4 Gebruiker zal gevolgen voor het honorarium of kostenvergoedingen als gevolg van tussentijdse wijzigingen zoals beschreven in dit artikel zo spoedig mogelijk aan de opdrachtgever mededelen.

#### **Artikel 10 Duur van de opdracht**

10.1 De duur van de opdracht kan, behalve door de inspanning van de adviseur, consultant, (agile) coach, trainer, facilitator, mentor worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit en beschikbaarheid van de informatie die gebruiker verkrijgt en de medewerking die aan gebruiker wordt verleend. De overeengekomen doorlooptijd kan daardoor worden gewijzigd.

#### **Artikel 11 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

11.1 De overeenkomst kan, tot 4 weken, indien vooraf schriftelijk anders afgesproken, van tevoren tussentijds worden beëindigd indien een der partijen van mening is dat uitvoering redelijkerwijs niet meer kan plaatsvinden. Zulks dient tijdig, schriftelijk en deugdelijk gemotiveerd aan de wederpartij te worden medegedeeld.

11.2 Wanneer door de opdrachtgever wordt overgegaan tot voortijdige beëindiging van de overeenkomst, dan heeft gebruiker recht op financiële compensatie. Indien vooraf anders nagekomen.

11.3 Indien één der partijen toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen jegens de ander, dan is die ander gerechtigd de gesloten overeenkomst buitengerechtelijk te ontbinden. Onder toerekenbaar tekortschieten dient in dit verband ook te worden verstaan: het in staat van faillissement geraken, het verliezen van de beschikkingsbevoegdheid over het vermogen, het aanvragen van surséance van betaling of het staken van de bedrijfsvoering. Het vorenstaande laat onverlet het recht van de ander om nakoming of vervangende en/of aanvullende schadevergoeding te vorderen.

#### **Artikel 12 Intellectuele eigendom**

12.1 Gebruiker behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest, welke hij inzet of heeft ingezet ter uitvoering van de overeenkomst, voor zover deze uit de Nederlandse wet voortvloeien.

12.2 Vaardigheden, technieken, modellen, instrumenten (waaronder software) en andere producten van de geest van gebruiker in de ruimste zin van het woord zijn en blijven eigendom van gebruiker.

12.3 Gebruiker is tegenover derden gehouden tot geheimhouding van alle inlichtingen en gegevens die hij van of aangaande opdrachtgever heeft verkregen. Gebruiker zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen die redelijkerwijs van hem verwacht kunnen worden treffen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

#### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

13.1 Gebruiker is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht indien deze het gevolg zijn van het door hem niet in acht nemen van de nodige zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop bij de uitvoering van de werkzaamheden redelijkerwijs mag worden gerekend. Gebruiker is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag waartoe haar aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval recht op uitkering geeft.

nonnago is niet aansprakelijk voor eventuele schade die tijdens de training kan worden veroorzaakt aan eigendommen van deelnemers, tenzij sprake is van een toerekenbare tekortkoming dienaangaande van nonnago. De deelnemers dienen te allen tijde zorg te dragen voor (de veiligheid van) hun eigendommen. De deelnemer is verplicht de veiligheidsinstructies en -normen van nonnago op te volgen.

#### **Artikel 14 Klachten**

Een klacht willen we liever voorkomen, maar kan wel gebeuren. Klachten over de training dienen door de deelnemer zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen 14 dagen na ontdekking schriftelijk te worden gemeld aan nonnago, op straffe van verval van recht dienaangaande voor de deelnemer. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat nonnago in staat is adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, kan nonnago besluiten tot al dan niet gedeeltelijke terugbetaling van de deelnamekosten.

#### **Artikel 15 Toepasselijk recht en de bevoegde rechter**

15.1 Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en gebruiker waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de gebruiker woonplaats heeft.

#### **Artikel 16 Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

16.1 Gebruiker heeft te allen tijde het recht deze Algemene Voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. De opdrachtgever wordt hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld. Indien deze binnen 30 dagen na verzending van deze kennisgeving niet schriftelijk anders meedeelt dan wordt hij geacht met de wijzigingen of aanvullingen in te stemmen.

#### **Artikel 17 Slotbepaling**

In die gevallen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, is eveneens het Nederlandse recht van toepassing. Van toepassing is steeds de versie van de Algemene Voorwaarden zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

Indien en voor zover enig onderdeel c.q. enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden in strijd zou blijken met enige dwingende bepaling van nationale of internationale wetgeving, zal deze als niet overeengekomen worden beschouwd en zullen deze Algemene Voorwaarden voor het overige nonnago en de deelnemers en bedrijven blijven binden.

#### **Artikel 18. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden**

Deze voorwaarden worden als bijlage meegestuurd met een offerte / voorstel. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkoming van de onderhavige opdracht.

Opgemaakt in Alkmaar, oktober 2021