

# Algemene voorwaarden

## Gebruikte termen:

### Opdrachtgever

De persoon die vanuit de klantorganisatie gemandateerd is een opdracht te verstrekken dan wel bevoegd is een overeenkomst te tekenen.

### Contactpersoon

De persoon vanuit de klantorganisatie die gemandateerd is om operationele afspraken te maken.

### Deelnemer

De persoon die uiteindelijk deelneemt aan een *sessie* zoals afgesproken in de *overeenkomst* met de klantorganisatie

### Offerte

Aanbieding van producten of diensten tegen een bepaalde prijs en tegen bepaalde *condities*.

### Rooster

Een opgave van opleidingen en trainingen waarop ingeschreven kan worden.

### (open) Inschrijving

Een opgave voor dan wel aanvraag tot deelname aan een opleiding of training, middels een hiervoor beschikbare inschrijfmethode of -formulier.

### Schriftelijke bevestiging

Een formele reactie naar de klantorganisatie waaruit blijkt dat een inschrijving is geaccepteerd en de aanvraag kan worden *gepland*, onder voorbehoud van het tekenen van deze bevestiging door een daartoe bevoegde functionaris (*opdrachtgever*).

### Opdracht

Een formeel verzoek tot het uitvoeren van werkzaamheden. Op basis waarvan werkzaamheden zullen worden uitgevoerd respectievelijk tot een *overeenkomst* zal worden gekomen.

### Overeenkomst

Een getekende *offerte*, *inschrijving*, *bevestiging* of *opdracht*, die een wederkerigheid van verplichtingen inhoudt en waaraan rechten en plichten kunnen worden ontleent, een beschrijving geeft van de uit te voeren werkzaamheden en de condities waaronder.

### Planning

De organisatie respectievelijk registratie van overeengekomen werkzaamheden binnen een systematische opzet en regeling.

### Sessie

Bijeenkomst waarop een groep mensen of een individuele persoon, onder (bege)leiding en regie van een docent, trainer, coach of consultant, tot een gezamenlijke doelstelling komt, tegen de *condities* van overeengekomen werkzaamheden.

### Conditie

De voorwaarden waaronder de overeengekomen werkzaamheden (zullen) worden uitgevoerd.

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

- 1) Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte en/of aanbieding en iedere overeenkomst tussen ICS Opleidingen en een opdrachtgever waarop ICS Opleidingen deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2) De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met ICS Opleidingen, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

## **Artikel 2. Offertes**

- 1) Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
- 2) ICS Opleidingen is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd.
- 3) In offertes van ICS Opleidingen genoemde uitvoeringstijden en andere termijnen voor door ICS Opleidingen te verrichten prestaties vallen onder de condities van het in artikel 5 gestelde, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 4) Door ICS Opleidingen opgegeven prijzen zijn, tenzij anders vermeld, gebaseerd op uitvoering in normale werktijden, inclusief reis- en verblijfskosten binnen Nederland en exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.

## **Artikel 3. Open Inschrijvingen**

- 1) Open inschrijvingen kunnen geschieden binnen de actuele versie van het rooster zoals op de website vermeld.
- 2) Inschrijving dient te geschieden door middel van een volledig ingevuld inschrijfformulier, via de website, dan wel door middel van een zowel door de klant als ICS Opleidingen getekende overeenkomst.
- 3) Inschrijfformulieren worden samen met het informatiepakket verstrekt en zijn tevens op aanvraag verkrijgbaar bij de afdeling Planning van ICS Opleidingen te Utrecht.
- 4) Na acceptatie van de inschrijving wordt eerst een schriftelijke bevestiging aan de contactpersoon toegezonden, met vermelding van o.a. de datum, de locatie en aanvangstijd. Na ondertekening van de bevestiging door een daartoe bevoegde functionaris wordt dit als overeenkomst beschouwd.
- 5) Pas nadat sprake is van een overeenkomst wordt de inschrijving als gepland beschouwd en kan de opdrachtgever hier de rechten aan ontleen.

## **Artikel 4. Deelnemersaantallen, groepsgrootte en tijden (condities)**

- 1) Om didactische redenen wordt per te geven groepssessie een maximum gesteld aan het aantal deelnemers.
- 2) Bij overschrijding van dit maximum zal aan diegenen, die als laatste hun inschrijving schriftelijk hebben bevestigd, een alternatieve datum worden voorgesteld. Als datum van bevestiging wordt genomen de datum van ontvangst van de schriftelijke inschrijving.
- 3) ICS Opleidingen behoudt zich het recht voor om groepssessies, waarvoor onvoldoende inschrijvingen zijn af te gelasten.
- 4) Standaardtijden voor zowel groeps- als individuele sessies zijn in principe van 9:30 uur tot 16:00 uur

## **Artikel 5. Annuleringen, verschuivingen en verhinderingen (Planning)**

### ***Vanuit ICS Opleidingen***

- 1) ICS Opleidingen zal al het redelijke in het werk stellen om overeengekomen werkzaamheden doorgang te laten vinden. ICS Opleidingen zal evenwel niet aansprakelijk zijn indien werkzaamheden geen doorgang kunnen vinden om redenen welke buiten haar invloedssfeer liggen. Verschuiving, overschrijding en dergelijke geeft de opdrachtgever geen aanspraak op schadevergoeding of ontbinding.
- 2) ICS Opleidingen behoudt zich het recht voor bij onvoldoende deelname sessies te annuleren. Een sessie zal vervolgens, in goed overleg met de opdrachtgever respectievelijk de contactpersoon en/of de deelnemer, op een andere moment worden gegeven.
- 3) ICS Opleidingen zal al het redelijke in het werk stellen om sessies doorgang te doen vinden. ICS Opleidingen zal evenwel niet aansprakelijk zijn indien haar geplande sessies geen doorgang vinden om redenen welke buiten haar invloedssfeer liggen.

### ***Vanuit de klantorganisatie***

- 1) Bij schriftelijke annulering van een inschrijving dan wel per fax of per e-mail, bij voorkeur door een vooraf benoemde contactpersoon, tot vier weken voor aanvang ontvangt u 100 % van de kosten terug. Vindt de annulering tot twee weken voor aanvang plaats, dan wordt 50% gerestitueerd. In alle overige gevallen zal geen restitutie plaatsvinden.
- 2) Indien de deelnemer niet verschijnt wordt de volledige prijs berekend.
- 3) Een deelnemer kan na goed overleg worden vervangen of de sessie kan worden verplaatst. Eenmaal verschoven sessies kunnen niet nogmaals worden verschoven en niet alsnog worden geannuleerd.
- 4) Annulering en verschuivingen kunnen alleen schriftelijk worden opgegeven en dienen voor bovengestelde termijnen in bezit te zijn van ICS Opleidingen. In geval van bijzondere omstandigheden kan ICS Opleidingen in positieve zin afwijken van deze regelingen, een en ander ter beoordeling van ICS Opleidingen.
- 5) Bij annulering en verschuivingen worden altijd € 75,00 administratiekosten in rekening gebracht.

## **Artikel 6. Uitvoering van werkzaamheden, volgens de overeenkomst**

- 1) ICS opleidingen zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende kennisstand in de markt op basis van best-practices.
- 2) Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft ICS Opleidingen het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
- 3) De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan ICS Opleidingen 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 ICS Opleidingen worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ICS Opleidingen zijn verstrekt, heeft ICS Opleidingen 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) ICS Opleidingen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat ICS Opleidingen is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

## **Artikel 7. Wijzigingen 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. ICS opleidingen zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 3) Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal ICS Opleidingen de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
- 4) Indien een vast honorarium is overeengekomen zal ICS Opleidingen daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 5) In afwijking van lid 3 zal ICS Opleidingen geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

## **Artikel 8. Klachten aangaande de overeenkomst**

- 6) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden door de opdrachtgever schriftelijk te worden gemeld aan ICS Opleidingen.
- 7) Indien een klacht gegrond is, zal ICS Opleidingen 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.
- 8) Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal ICS Opleidingen slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van aansprakelijkheid.

## **Artikel 9. Ontbinding van de overeenkomst**

- 1) De vorderingen van ICS Opleidingen op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
  - na het sluiten van de overeenkomst aan ICS Opleidingen ter kennis gekomen omstandigheden geven ICS Opleidingen goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
  - indien ICS Opleidingen de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zeker te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is;
  - de wederpartij surséance van betaling aanvraagt;
  - de wederpartij in staat van faillissement is verklaard;
  - de wederpartij tekort komt in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij de tekortkoming, gezien haar aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen niet rechtvaardigt;
  - de wederpartij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden; en/of
  - de zeggenschap over of de beslissende stem in de wederpartij bij een derde komt te berusten.
- 6) In de genoemde gevallen is ICS Opleidingen 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 ICS Opleidingen schadevergoeding te vorderen.
- 7) Het beroep op ontbinding geschiedt per brief, met bericht van ontvangst. 4) De beëindiging of de ontbinding van deze overeenkomst ontslaat partijen niet van hun lopende verplichtingen daaruit. De beëindiging of de ontbinding van deze overeenkomst ontslaat partijen nadrukkelijk niet van het bepaalde met betrekking tot: geheimhouding, aansprakelijkheid, intellectuele eigendom, overname van personeel, toepasselijk recht, bevoegde rechter en onderhoudsduur.

## **Artikel 10. Intellectueel Eigendom en Auteursrecht**

- 1) Alle door ICS Opleidingen verstrekte materialen, zoals boeken, manuals, rapporten, adviezen et cetera zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van ICS Opleidingen worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
- 2) Materialen en aanvullende documentatie zijn auteursrechtelijk beschermd en mogen niet worden gekopieerd, gereproduceerd of anderszins vermenigvuldigd. Het maken van opnamen in beeld en/ of geluid van materialen (of gedeelte ervan) is uitdrukkelijk verboden.
- 3) Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of industriële eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding.
- 4) Het is ICS Opleidingen toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van materialen. Indien ICS Opleidingen door middel van technische bescherming de genoemde zaken heeft beveiligd, is het de opdrachtgever niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.

## **Artikel 11. Geheimhouding**

- 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.
- 2) Elk van partijen zal gedurende de looptijd van de overeenkomst en gedurende een periode van één jaar na beëindiging daarvan, slechts na verkregen schriftelijke toestemming van de andere partij, medewerkers van de andere partij die betrokken zijn geweest bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.

## **Artikel 12. Eigendomsrecht van geleverde zaken**

- 1) Alle door ICS Opleidingen geleverde zaken blijven het eigendom van ICS Opleidingen totdat de koper alle navolgende verplichtingen uit alle met ICS Opleidingen gesloten overeenkomsten is nagekomen.
- 2) Door ICS Opleidingen geleverde zaken, die krachtens voorgaande lid onder het eigendomsvoorbehoud vallen, mogen slechts in het kader van een normale bedrijfsuitoefening worden gebruikt en nimmer als betaalmiddel worden gebruikt.
- 3) De koper is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.

## **Artikel 13. Facturering en betaling**

### ***Algemeen***

- 1) Betaling dient te geschieden voor aanvang van de cursus, op een door ICS Opleidingen aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
- 2) Is betaling voor aanvang van de cursus niet mogelijk doordat de planning en de orderbevestiging van de cursus te dicht bij de eerste cursusdag liggen, dan dient binnen de op de factuur aangegeven betalingstermijn te worden betaald
- 3) 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.

- 4) De vaste tarieven staan vermeld in onze brochures en informatiemappen. De vermelde prijzen zijn inclusief cursusmateriaal, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 5) ICS opleidingen behoudt zich het recht voor haar tarieven aan te passen, tenzij het tarief reeds schriftelijk aan de opdrachtgever is bevestigd. Indien deze aanpassing plaatsvindt binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, kan de wederpartij de overeenkomst ontbinden.
- 6) Tarieven zijn altijd exclusief BTW. Lunch, koffie en thee zijn bij de tarieven inbegrepen.
- 7) Facturering vindt direct plaats na de orderbevestiging dan wel uiterlijk 3 weken voor aanvang van de opleidingen en/of training.
- 8) Eventuele examenkosten vallen altijd buiten de prijs van de opleiding en /of training.
- 9) Materiaalkosten worden alleen dan berekend wanneer dit expliciet in de overeenkomst is vermeld.
- 10) Wanneer de opdrachtgever zich niet aan de bovenstaande termijnen met betrekking tot betaling houdt, is ICS Opleidingen bevoegd de deelnemers toegang tot de opleidingen en/of training te ontzeggen.

#### **Artikel 14. Prijs/prijsverhoging**

- 1) Tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld gelden de door ons afgegeven prijzen:
  - in Euro's
  - exclusief BTW
  - op basis van door ICS Opleidingen gehanteerde tarieven
  - inclusief reis- en verblijfkosten binnen Nederland
- 2) Indien ICS Opleidingen met een bepaalde prijs overeenkomt, is ICS Opleidingen niet-temin gerechtigd tot verhoging van de prijs indien ICS Opleidingen kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voltrokken ten aanzien van valuta en/of lonen of anderszins niet-voorzienende omstandigheden.
- 3) Indien de prijsverhoging meer dan 10% bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden.

#### **Artikel 15. Incassokosten**

- 1) Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever.
- 2) Indien ICS Opleidingen aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

#### **Artikel 16. Aansprakelijkheid**

- 1) ICS Opleidingen aanvaardt wettelijke verplichtingen tot schadevergoeding voor zover dat uit dit artikel blijkt.
- 2) De aansprakelijkheid van ICS Opleidingen, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- 3) Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van ICS Opleidingen beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 4) Aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
- 5) De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid blijven buiten toepassing indien en voor zover de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van ICS Opleidingen of haar leidinggevend personeel.

## **Artikel 17. Overmacht**

- 1) 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 ICS Opleidingen geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ICS Opleidingen niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
- 2) ICS Opleidingen heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat ICS Opleidingen haar verbintenis had moeten nakomen.
- 3) Tijdens overmacht worden de leverings- en andere verplichtingen van ICS Opleidingen opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door ICS Opleidingen niet mogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 4) 4) Indien ICS Opleidingen 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 het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

## **Artikel 18. Geschillenbeslechting**

De rechter in Utrecht is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft ICS Opleidingen het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

## **Artikel 19. Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst tussen ICS Opleidingen en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.