



Algemene Voorwaarden

Excellent Commerciële Trainingen
Prins Willem-Alexanderlaan 301
7311 SW Apeldoorn, Nederland
Telefoonnummer: 055-301 53 19
E-mail: info@excellenttrainers.nl

Artikel 1. Begripsomschrijving

- | | | |
|-----|-----------------------------------|---|
| 1.1 | Excellent Commerciële Trainingen: | de gebruiker van de onderhavige voorwaarden en alle aan Excellent Commerciële Trainingen op enigerlei wijze verbonden ondernemingen en organisaties |
| | Opdrachtgever: | de wederpartij van Excellent Commerciële Trainingen, alsmede degenen die met Excellent Commerciële Trainingen in onderhandeling treden. |
| | Open training: | een training waarbij deelname openstaat voor deelnemers van verschillende bedrijven, instellingen en/of opdrachtgevers. |
| | Incompany training: | training waarbij deelname openstaat voor deelnemers van slechts één bedrijf, instelling en/of opdrachtgever. |

Artikel 2. Algemeen

- 2.1 Excellent is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Excellent en Opdrachtgever.
- 2.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
- 2.4 Afwijkingen van en aanvullingen op tot stand gekomen overeenkomsten danwel deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voorzover deze door Excellent uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3. Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Excellent zijn vrijblijvend.
- 3.2 Excellent is eerst gebonden, als zij een opdracht uitdrukkelijk en schriftelijk heeft bevestigd.
- 3.3 Excellent behoudt zich het recht voor meer werkzaamheden dan vermeld in de schriftelijke offerte of in de opdrachtbevestiging uit te voeren en aan Opdrachtgever in rekening te brengen, indien deze werkzaamheden in het belang zijn van de Opdrachtgever en /of voor de goede uitvoering van de opdracht. Opdrachtgever wordt zo spoedig mogelijk op de hoogste gesteld van de uitvoering van deze aanvullende werkzaamheden.
- 3.4 Indien het inschrijfformulier voor een Open Training Excellent niet bereikt, niet volledig is ingevuld of een inschrijving middels e-mail of webformulier niet de gegevens bevat die een volledig ingevuld inschrijfformulier zou moeten bevatten, behoudt Excellent zich het recht voor om dit onvolledige inschrijfformulier niet als inschrijving te beschouwen.



- 3.5 Indien wordt ingeschreven voor een Open Training die reeds is volgeboekt, is Excellent niet verplicht de aangemelde deelnemer tot die specifieke Open Training toe te laten.
- 3.6 Indien Opdrachtgever naar aanleiding van de offerte geen overeenkomst tot het uitvoeren van een Incompany Training wenst te sluiten met Excellent, dient Opdrachtgever de offerte, indien per post verzonden, binnen acht dagen na ontvangst inclusief alle bijlagen retour te zenden aan Excellent, bij gebreke waarvan Excellent gerechtigd is aan Opdrachtgever een factuur te zenden voor alle kosten verband houdende met het opstellen en aanbieden van de offerte.
- 3.7 Indien door Opdrachtgever wijzigingen in de offerte met betrekking tot een Incompany Training zijn aangebracht, behoudt Excellent zich het recht voor deze gewijzigde offerte niet te accepteren in de gewijzigde vorm, maar als een verworpen aanbod te beschouwen. Excellent is niet gehouden tot het opstellen van een nieuwe offerte.

Artikel 4. Tarieven

- 4.1 De tarieven voor Open Trainingen zijn, tenzij anders vermeld, inclusief materiaal. De reiskosten, privé-kosten alsmede verblijfskosten zoals overnachtingskosten zijn niet inbegrepen in het deelnemersbedrag en dienen bij vertrek uit de accommodatie contant betaald te worden.
- 4.2 De tarieven voor Incompany Trainingen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief reiskosten, verblijfskosten en overige kosten, zoals, maar niet uitsluitend, kosten van maaltijden, dranken en trainingszalen. Opdrachtgever draagt zorg voor rechtstreekse betaling aan vervoerder en/of trainingsaccommodatie voor wat betreft deze kosten. Deze tarieven zijn tevens exclusief projectmanagementkosten, die aanvullend worden gefactureerd. Deze projectmanagementkosten kunnen zien op programma finetuning, materiaalafstemming en ontwikkeling, account management, productie van werkboeken, field en deskresearch, rapportages, (tussen)evaluaties, voorbereiding van deelnemers, briefing van trainers, kick-off sessies en administratieve werkzaamheden.
- 4.3 Indien (deels) op basis van nacalculatie wordt geoffreerd, dienen de geoffreerde tarieven/kosten slechts als richtprijs, de daadwerkelijk door Excellent gewerkte uren, alsmede de daadwerkelijk door Excellent gemaakt kosten zullen worden doorberekend.
- 4.4 Indien de contractduur langer dan een half jaar is, is Excellent gerechtigd om de tarieven per half jaar aan te passen op 1 januari en/of 1 juli, in de lijn van de algemene, economische trend. Bovendien behoudt Excellent zich het recht voor om de tarieven bij onvoorziene omstandigheden aan te passen.
- 4.5 De overige tarieven, voor onder andere coachinggesprekken, coachingtrajecten, pilots en andere diensten zijn, tenzij anders vermeld, exclusief reiskosten, verblijfskosten en overige kosten, zoals, maar niet uitsluitend, kosten van maaltijden en dranken. Opdrachtgever draagt zorg voor rechtstreekse betaling aan vervoerder en/of trainingsaccommodatie voor wat betreft deze kosten.

Artikel 5. Betaling en incassokosten

- 5.1 Excellent is gerechtigd om periodiek te factureren of per onderdeel van de overeenkomst/het trainingsonderdeel/het dienstonderdeel te factureren waarbij voor elke factuur afzonderlijk de termijnen en voorwaarden gelden zoals hieronder weergegeven.
- 5.2 Excellent is te allen tijde gerechtigd vooraf of tijdens de looptijd van de overeenkomst voldoende zekerheid voor tijdige betaling te verlangen.
- 5.3 Betaling voor een Open Training dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk voor aanvang van de eerste trainingsdag van de Open Training. Indien de betaling niet is ontvangen voor aanvang van de eerste trainingsdag, dan is de door Opdrachtgever ingeschreven deelnemer niet gerechtigd tot deelname, zonder dat dit Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van het tarief plus eventuele bijkomende kosten. De betalingsverplichting wordt voor de deelnemer overgenomen door zijn/haar werkgever vanaf het moment dat het formulier van inschrijving geheel ingevuld en ondertekend is door de werkgever en ontvangen is bij Excellent. Indien het bedrijf c.q. de instelling de betalingsverplichting niet nakomt of zich hiertoe niet meer bereid verklaart, gaat de betalingsverplichting automatisch over naar de deelnemer.
- 5.4 Betaling voor een Incompany Training korter dan een maand dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk vijf dagen voor aanvang van de eerste trainingsdag van de Incompany Training. Indien de betaling niet is ontvangen vijf dagen voor aanvang van de eerste trainingsdag, dan zal de training geen doorgang vinden, zonder dat dit Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van het tarief plus eventuele bijkomende kosten.



- 5.5 Betaling voor overige diensten dient, tenzij anders overeengekomen, steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- 5.6 Excellent factureert met inachtneming van een kredietbeperking van 2%. Bij betaling binnen veertien dagen na factuurdatum is Oprachtgever gerechtigd de kredietbeperking in mindering brengen op het totaal te betalen bedrag. Bij betaling na veertien dagen na factuurdatum is de kredietbeperking van 2% verschuldigd.
- 5.7 Indien de Oprachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Oprachtgever van rechtswege in verzuim. De Oprachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Oprachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 5.8 Excellent heeft het recht de door Oprachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Excellent kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Oprachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Excellent kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan. De Oprachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Excellent verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Oprachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- 5.9 Indien de Oprachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Oprachtgever. Deze kosten worden gefixeerd op 15% van het tarief met een minimum van € 125,00. Indien Excellent echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De Oprachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 6. Contractduur, uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst en prijsverhoging

- 6.1 De overeenkomst tussen Excellent en de Oprachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 6.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Oprachtgever Excellent derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Excellent dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 6.3 Excellent heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 6.4 Indien Oprachtgever voornemens is derden bij de uitvoering van de overeenkomst in te schakelen, is dit hem slechts toegestaan na toestemming van Excellent.
- 6.5 Excellent is te allen tijde gerechtigd om de namens Excellent ingeschakelde trainer/docent/adviseur te vervangen.
- 6.6 Indien door Excellent of door Excellent ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Oprachtgever of een door de Oprachtgever aangewezen locatie, draagt de Oprachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 6.7 Uitvoering van de overeenkomst vindt plaats op een door Excellent geselecteerde accommodatie.
- 6.8 Indien de uitvoering van de overeenkomst bij een Incompany Training (deels) bij de Oprachtgever plaatsvindt dan draagt Oprachtgever zorg voor een geschikte ruimte en geschikte faciliteiten. Eventuele kosten die worden gemaakt zijn voor rekening van Oprachtgever.
- 6.9 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Excellent de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Oprachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 6.10 De Oprachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Excellent aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Oprachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Excellent worden



verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Excellent zijn verstrekt, heeft Excellent het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Excellent ter beschikking heeft gesteld. Excellent is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Excellent is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

- 6.11 Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Excellent gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Excellent bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Excellent op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
- 6.12 Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Excellent gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Excellent daardoor direct of indirect ontstaan.
- 6.13 Indien Excellent met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Excellent niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

Artikel 7. Verplaatsen Trainingen en overige diensten

- 7.1 Excellent heeft het recht zonder opgave van redenen de training te annuleren of deelname van een deelnemer dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) uit te sluiten, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Excellent betaalde bedrag. Om reden van kwalitatieve verbetering, behoudt Excellent zich het recht de trainingsprogramma's tussentijds te wijzigen.
- 7.2 Excellent is, zonder opgaaf van redenen, bevoegd een Incompany Trainingsdag te verplaatsen tot één maand voor aanvang van de oorspronkelijk vastgestelde trainingsdag. Indien Excellent voornemens is een Open Trainingsdag te verplaatsen, dan zal Excellent dit zo spoedig mogelijk, aan Opdrachtgever communiceren.
- 7.3 Voor onder andere coachingsgesprekken, coachingstrajecten, pilots en andere diensten geldt dat Excellent bevoegd is deze, zonder opgaaf van redenen, te verplaatsen tot 14 dagen voor aanvang van de desbetreffende, te leveren dienst.

Artikel 8. Annulering en kosten

- 8.1 Excellent is bevoegd een Incompany Training, Coachingsgesprekken, Coachingstrajecten, Pilots en andere diensten te annuleren zonder opgaaf van redenen.
- 8.2 Indien Opdrachtgever een deelname aan een Open Training, Incompany Training of één van voornoemde diensten wil annuleren, dan dient dit schriftelijk of per e-mail te worden gecommuniceerd. Bij annulering van een Open Training tot 4 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is per deelnemer €125,- annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering tussen 4 tot 2 weken voor aanvang van het trainingstraject is de deelnemer 50% van het deelnemersbedrag verschuldigd. Binnen 2 weken voor aanvang van het trainingstraject is de deelnemer 100% van het totale deelnemersbedrag verschuldigd. Na aanvang van het trainingstraject of bij tussentijdse beëindiging heeft de deelnemer geen recht op terugbetaling.
- 8.3 Opdrachtgever heeft recht tot restitutie van het verschil tussen het door Opdrachtgever betaalde bedrag en de annuleringskosten. Excellent dient de terugbetaling, tenzij anders overeengekomen, binnen 30 dagen te voldoen.
- 8.4 Excellent behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van redenen deelnemers uit te sluiten van deelname.
- 8.5 Indien de opdrachtgever een particulier is, heeft de opdrachtgever gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand het recht deze overeenkomst



zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de inschrijving op een training via website of telefoon, gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag van de aanmelding. Het recht om de overeenkomst op afstand te ontbinden vervalt zodra de intake is ingevuld of als de aanmelding plaatsvindt binnen 14 kalenderdagen voor de startdatum.

- 8.6 Incompany training: annulering of wijziging door de opdrachtgever kan tot 8 weken voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden. Bij annulering of wijziging tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden. Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden. Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van het offertebedrag te worden vergoed.
- 8.7 Bij annulering van Coachingstrajecten binnen de eerste helft van het traject door Opdrachtgever is de helft van het tarief verschuldigd. Na de eerste helft van het traject is opdrachtgever in dat geval het gehele tarief verschuldigd.
- 8.8 Bij annulering van een Pilot waarbij de kosten niet meer dan € 50,00 per deelnemer per trainingsdag bedragen, is Opdrachtgever bij annulering voor 14 dagen voor aanvang van de pilot € 10,00 aan Excellent verschuldigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de Pilot is Opdrachtgever bij een Pilot het gehele tarief verschuldigd. Bij annulering van een Pilot waarbij de kosten hoger dan € 50,00 per deelnemer per dag zijn, is Opdrachtgever bij annulering voor 14 dagen voor aanvang van de Pilot 50% van het tarief verschuldigd, bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de Pilot is opdrachtgever alsdan het gehele tarief verschuldigd.

Artikel 9. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 9.1 Excellent is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, indien na het sluiten van de overeenkomst Excellent ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Excellent kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 9.2 Voorts is Excellent bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien
- 9.3 er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Excellent kan worden gevergd.
- 9.4 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Excellent op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Excellent de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 9.5 Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Excellent gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
- 9.6 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Excellent vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Excellent op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10. Overmacht

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan: elke buiten de directe invloed van Excellent liggende of elke voor haar redelijkerwijs niet voorziene omstandigheid, die de nakoming van de verplichting van Excellent uit de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Dergelijke omstandigheden zijn ondermeer: beperkende overheidsmaatregelen, mobilisatie, oorlog,



- oorlogsgevaar, revolutie, staking, inbeslagneming, beslaglegging, bijzondere weersomstandigheden, gebrek aan vervoermiddelen, pandemie, uitbraak (voorbeelden: Corona, SARS, Vogelgriep, Q-koorts, Gekke koeienziekte), danwel het geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van derden wier diensten worden ontvangen.
- 10.2 Ingeval van overmacht heeft Excellent het recht hetzij de nakoming van haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever op te schorten, hetzij de overeenkomst, zonder gerechtelijke tussenkomst en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zulks ter keuze van Excellent.
- 10.3 Voor zoveel Excellent ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Excellent gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
- 10.4 Opdrachtgever is in geval van overmacht niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan en/of schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 11.1 Excellent spant zich in de gegeven Opdrachten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de Gedragscode van Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) uit te voeren. Daarmee staat Opdrachtnemer in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden.
- 11.2 Excellent verplicht zich de trainingen naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Indien de training namens Excellent of door derden wordt verzorgd, aanvaardt Excellent slechts aansprakelijkheid voor het handelen en/of nalaten van die derde tijdens de training zelf. De eventuele aansprakelijkheid van Excellent is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door opdrachtgever/deelnemer aan Excellent verschuldigde bedrag, waarbij een reeks aan gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
- 11.3 Excellent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de gekregen informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Excellent. Excellent is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade voor bedrijfsstagnatie.

Artikel 12. Vrijwaring

- 12.1 De Opdrachtgever vrijwaart Excellent voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan aan Excellent toerekenbaar is. Indien Excellent uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Excellent zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Excellent, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Excellent en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 13. Intellectuele eigendom en gebruik informatie

- 13.1 Het auteursrecht en andere intellectuele eigendomsrechten op door Excellent ontworpen trainingen, concepten, modellen, technieken en instrumenten, calculaties, adviezen, werkwijze en door Excellent uitgegeven materiaal (waaronder, maar niet uitsluitend: brochures, project-, trainings-, en studiemateriaal) berusten te allen tijde bij Excellent, ook indien Opdrachtgever tot de opstelling daarvan opdracht heeft gegeven en ongeacht het aandeel van Opdrachtgever in de totstandkoming daarvan, tenzij anders aangegeven.
- 13.2 Alle in 13.1 genoemde rechten blijven zowel voor, tijdens, en na de uitvoering van de overeenkomst onvervreemdbaar eigendom van Excellent ook indien Opdrachtgever tot de opstelling van hetgeen waar de rechten op rusten opdracht heeft gegeven en ongeacht het aandeel van Opdrachtgever in de totstandkoming van hetgeen waar de rechten op rusten, tenzij anders aangegeven.
- 13.3 Excellent behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die Excellent toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Het is Opdrachtgever dan ook niet toegestaan om zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Excellent (delen van) het onder artikel 13.1 genoemde openbaar te maken of te vermenigvuldigen. Opdrachtgever



verplicht zich dan ook expliciet het ter beschikking gestelde slechts aan te wenden voor eigen gebruik en dit niet, op welke wijze dan ook, hetzij tegen vergoeding, hetzij om niet, aan derden ter beschikking te stellen of op welke andere wijze dan ook dusdanig te handelen zodat derden hierover kunnen beschikken.

- 13.4 Excellent heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14. Non-concurrentie en geheimhouding

- 14.1 Het is Opdrachtgever niet toegestaan, noch gedurende de uitvoering van de opdracht, noch gedurende een periode van achttien maanden na afloop van de opdracht, op enigerlei wijze een overeenkomst aan te gaan met door of namens Excellent bij Opdrachtgever tewerkgestelde(n) of met door of namens Excellent bij de opdracht voor Opdrachtgever betrokken personeel en/of derden, zulks op straffe van een niet voor matiging vatbare boete van € 2000,00 per overtreding en voor elke week dat een overtreding voortduurt.
- 14.2 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.

Artikel 15. Klachtenprocedure

- 15.1 Excellent doet een uiterste inspanning om de kwaliteit van haar trainingen te waarborgen. Mocht de opdrachtgever/deelnemer ten aanzien van de kwaliteit opmerkingen hebben, dan kan deze zich per e-mail richten tot support@excellenttrainers.nl t.a.v. Directie, Prins Willem-Alexanderlaan 301, 7311 SW Apeldoorn
- 15.2 Binnen 1 week wordt de klacht in behandeling genomen en volgt een terugkoppeling. Van deze behandeltermijn kan beargumenteerd worden afgeweken. Als u vindt dat een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door Excellent kunt u zich richten tot de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO (Papiermolen 34, 3994 DK Houten (info@nrto.nl)). De uitspraak van de NRTO is hierbij bindend.
- 15.3 De Opdrachtgever is niet gerechtigd de betaling op te schorten ingeval er sprake is van een klacht.

Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen

- 16.1 Op alle aanbiedingen, overeenkomsten en uitvoering daarvan is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Alle geschillen tussen partijen zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de Rechtbank Gelderland, locatie Zutphen, onverminderd de bevoegdheid van uitsluitend Excellent om het geschil te laten beslechten middels arbitrage of bindend advies.