

ALGEMENE VOORWAARDEN

Toepasselijkheid voorwaarden

- 1) Deze voorwaarden zijn van toepassing op:
 - alle offertes die de A&O groep doet voor door haar te verrichten diensten;
 - alle overeenkomsten, die de A&O groep sluit omtrent door haar te verrichten diensten, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen.
- 2) Voorwaarden van de opdrachtgevers van de A&O groep die de opdrachtgevers op offertes van of overeenkomsten met de A&O groep van toepassing willen verklaren, zijn niet van toepassing, tenzij de A&O groep uitdrukkelijk schriftelijk met de toepasselijkheid van dergelijke voorwaarden instemt. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend van kracht indien deze door de A&O groep schriftelijk zijn bevestigd.

Offertes vrijblijvend

- 3) Alle offertes van de A&O groep zijn vrijblijvend. Aanvaarding van een offerte van de A&O groep leidt tot een overeenkomst wanneer de A&O groep een door de opdrachtgever gegeven opdracht schriftelijk heeft aanvaard.

De dienstverlening

- 4) De A&O groep spant zich in de door haar verleende diensten overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, naar beste weten en kunnen uit te voeren met werknemers, die zorgvuldig op kwaliteit en betrouwbaarheid zijn geselecteerd.

Vertrouwelijkheid

- 5) De A&O groep is gehouden tot een zorgvuldige en vertrouwelijke behandeling van de door de opdrachtgever en/of derden in het kader van de door partijen gesloten overeenkomst verstrekte mondelinge, schriftelijke of elektronische informatie, waarvan het vertrouwelijke karakter aan de A&O groep bekend is, althans door haar vermoed kan worden.
- 6) De A&O groep zal zowel gedurende de uitvoering van de door haar verleende diensten als in de toekomst de vertrouwelijkheid van de door haar geschreven rapportage waarborgen.

Verplichtingen van opdrachtgever

- 7) Opdrachtgever dient de A&O groep tijdig die - eventueel ook aanvullende - inlichtingen, materialen en gegevens te verschaffen, die naar het oordeel van de A&O groep noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht alsmede zich te onthouden van elke handeling die deze goede uitvoering zou kunnen belemmeren of op enigerlei wijze nadelig zou kunnen beïnvloeden.
- 8) Tenzij één en ander met de uitvoering van de opdracht (mede) werd beoogd, is het opdrachtgever, behoudens schriftelijke toestemming van de A&O groep, niet toegestaan om het resultaat van de door de A&O groep uitgevoerde opdracht zoals adviezen, rapporten etc. geheel of gedeeltelijk te publiceren of op andere wijze openbaar te (doen) maken, waarbij onder openbaar maken mede wordt verstaan het ter inzage verstrekken aan anderen dan rechtstreeks bij de uitvoering van de opdracht belanghebbenden en dit resultaat anders dan voor interne doeleinden te gebruiken.

Eigendom van stukken en auteursrecht

- 9) Met de beperkingen, zoals omschreven in artikel 8, verkrijgt opdrachtgever de volledige en vrije beschikking over het resultaat van de opdracht en de eigendom van de aan hem door de A&O groep ter zake afgegeven stukken, echter onder de voorwaarde dat opdrachtgever jegens de A&O groep aan zijn financiële verplichtingen ter zake heeft voldaan. Het auteursrecht inzake afgegeven stukken bedoeld in dit artikel blijft berusten bij de A&O groep. Het is opdrachtgever dan ook verboden om werken, die door de A&O groep in het kader van de uitvoering van de opdracht aan haar ter beschikking zijn gesteld, openbaar te maken en/of te veelevoudigen in de zin van de Auteurswet 1912.7

Prijzen

- 10) Alle door de A&O groep bij offerte en/of overeenkomst genoemde prijzen voor begeleidings- en adviestrajecten, de voorbereiding en ontwikkeling van trainingen, de inzet van acteurs, de productie, aanschaf en distributie van (leer)hulpmiddelen (bijv. handleidingen, videobanden, rekvisieten, e.d.) alsmede andere activiteiten die hier niet onder vallen, zijn, tenzij anders wordt vermeld, exclusief reis- en verblijfkosten en omzetzbelasting.
- 11) Uitzondering op artikel 10 zijn de tarieven voor de uitvoering van trainingen. Deze zijn vrijgesteld van BTW.
- 12) Wanneer door extra activiteiten de werkelijke kosten, de begrote kosten overstijgen, dan vinden deze activiteiten alleen plaats na schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever.
- 13) De in artikel 10 bedoelde prijzen zijn gebaseerd op het kostenpeil ten tijde van het aangaan van de overeenkomst. Wijzigingen van de opgegeven prijzen wegens verandering in dit kostenpeil zijn uitdrukkelijk voorbehouden. De A&O groep is gerechtigd om deze prijzen in redelijkheid te verhogen, onder meer wegens tussentijdse loonsverhogingen als gevolg van CAO of overheidsvoorschrift, verhoging van materiaalkosten, rechten, lasten, heffingen, belastingen en andere factoren die het kostenpeil beïnvloeden.
- 14) De A&O groep is gerechtigd bij doorlopende contracten de prijzen jaarlijks, per 1 januari te verhogen met een percentage gelijk aan de CBS index voor het type dienstverlening waarin zij zich begeeft.
- 15) Het recht tot prijsverhoging bedoeld in de artikelen 13 en 14 ontstaat eerst drie maanden na het tijdstip waarop de A&O groep met de opdrachtgever de overeenkomst tot dienstverlening sloot, tenzij anders overeengekomen, en zal door de A&O groep minimaal één maand voor de wijziging schriftelijk aan de opdrachtgever worden aangekondigd.

Betaling

- 16) De opdrachtgever verzorgt de locaties voor alle door de A&O groep uit te voeren activiteiten. Kosten voor de locaties zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 17) De voor trainingen benodigde videoweergave- en opnameapparatuur wordt verzorgd en geleverd door de opdrachtgever.
- 18) De kosten voor aanschaf van eventuele rekvisieten t.b.v. praktijksimulaties (met acteurs) zijn, tenzij anders aangegeven in de offerte, voor rekening van de opdrachtgever. Rekvisieten worden na schriftelijke bevestiging namens de opdrachtgever aangeschaft door de A&O groep.
- 19) Bij aanvaarding van de opdracht betaalt de opdrachtgever 50% van de overeengekomen activiteiten vooruit. De overige 50% worden maandelijks achteraf of bij afronding van de overeengekomen activiteiten gefactureerd. Betaling van de facturen dient binnen dertig dagen na factuurdatum te geschieden.
- 20) Reclames met betrekking tot facturen dienen binnen zeven dagen na factuurdatum schriftelijk ter kennis van de A&O groep te worden gebracht, bij gebreke waarvan de facturen geacht worden akkoord te zijn bevonden door de opdrachtgever.
- 21) Bij gebreke van tijdige betaling is de opdrachtgever gehouden aan de A&O groep alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden die de A&O groep moet maken om tot incasso te komen.

Overmacht (ontoerekenbare tekortkoming)

- 22) Indien de A&O groep door overmacht - waaronder in ieder geval wordt verstaan: oorlog of een daarop gelijkende situatie, oproer, sabotage, brand, blikseminslag, explosie, overstroming, staking, uitsluiting en voorts iedere gebeurtenis, die buiten de wil of het toedoen van de A&O groep de uitvoering van de overeengekomen diensten tijdelijk of blijvend redelijkerwijs onmogelijk maakt of verhindert - niet in staat is de overeengekomen diensten te verrichten, geldt het navolgende:
 - a) Bij tijdelijk niet kunnen verrichten van de overeengekomen diensten hebben partijen niet aanstonds het recht de

overeenkomst te ontbinden. De betalingsplicht van de opdrachtgever vervalt in dat geval niet en wordt niet opgeschort. Als een tijdelijk niet kunnen verrichten van de overeengekomen diensten geldt het niet kunnen verrichten van de diensten gedurende maximaal zestig aaneengesloten dagen. Daarna kan ieder van de partijen de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden.

- b) Indien de overeenkomst gedeeltelijk door de A&O groep niet kan worden uitgevoerd, kan de overeenkomst slechts voor dat deel worden ontbonden.

Aansprakelijkheid

- 23) De opdrachtgever verzorgt de intake en voorselectie van de deelnemers aan trainingen. De A&O groep aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fysieke en/of psychisch nadelige gevolgen van door de A&O groep geleverde diensten en/of producten, behoudens wettelijk vastgelegde aansprakelijkheid.
- 24) De A&O groep is gehouden de aan haar verstrekte en door haar aanvaarde opdrachten naar beste weten en kunnen uit te voeren. De A&O groep garandeert niet dat het opvolgen van de door haar gegeven adviezen zal leiden tot de door de opdrachtgever bepaalde doelstelling. Ten aanzien van het voorgaande gaat de A&O groep een inspanningsverplichting aan.
- 25) Bij schade ontstaan door enig handelen of nalaten van de A&O groep en/of de door haar ingezette medewerker(s), zal de A&O groep slechts aansprakelijk zijn voor zaak- en letselschade van de opdrachtgever voor zover deze schade is ontstaan bij de uitvoering van de overeengekomen diensten en het gevolg is van een aan de A&O groep toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- 26) In afwijking van het hiervoor bepaalde is de A&O groep tot geen enkele schadevergoeding gehouden indien zij niet binnen 8 dagen nadat de opdrachtgever van de schadeverwekkende gebeurtenis wetenschap heeft gekregen, schriftelijk door de opdrachtgever voor de schade aansprakelijk is gesteld en indien en voorzover de schade is gedekt door enige door de opdrachtgever gesloten verzekering.
- 27) Schadevorderingen van opdrachtgever jegens de A&O groep vervallen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, twaalf maanden na het tekortkomen van de A&O groep dat tot de schade heeft geleid.
- 28) De opdrachtgever vrijwaart de A&O groep ter zake van aanspraken van derden met betrekking tot schade van welke aard dan ook, ontstaan in verband met de uitvoering van enige opdracht, voorzover deze aanspraken zouden zijn uitgesloten indien de A&O groep zich tegenover die derden op de onderhavige voorwaarden zou kunnen beroepen.
- 29) De opdrachtgever is gehouden de A&O groep binnen 8 dagen schriftelijk te waarschuwen indien hij door derden wordt aangesproken ter zake van schade waarvoor de opdrachtgever respectievelijk de derde mogelijkerwijs de A&O groep (mede) aansprakelijk zal stellen. Een dergelijke schade zal door de opdrachtgever niet geregeld worden dan in overleg met de A&O groep (die door zodanig overleg echter geen aansprakelijkheid erkent), één en ander op straffe van verval van de aanspraken van de opdrachtgever jegens de A&O groep.
- 30) Opdrachtgever is jegens de A&O groep gehouden de lokalen en terreinen waar de overeengekomen diensten worden verricht alsmede de daarbij gebezigde door de opdrachtgever verstrekte hulpmiddelen (rekwisieten, werktuigen en gereedschappen op zodanige wijze in te richten en te onderhouden, alsmede zodanige regelingen te treffen, dat de medewerker werkzaam in die lokalen en/of op die terreinen tegen gevaar voor lijf, eerbaarheid en goed zover beschermd is, als redelijkerwijze in verband met de aard van de overeengekomen diensten kan worden verlangd.
- 31) Opdrachtgever zal de A&O groep vrijwaren tegen aanspraken, eventueel jegens de A&O groep, wegens de niet-nakoming van vorenstaande verplichtingen, zoals voor opdrachtgever jegens zijn medewerkers ook neergelegd in art. 7^A:1638x Burgerlijk Wetboek.
- 32) Indien een door de A&O groep ingezette medewerker een strafbaar feit ontdekt, wordt aan de opdrachtgever gerapporteerd. Opdrachtgever beslist of al dan niet aangifte wordt gedaan. Indien opdrachtgever

daarom verzoekt, zal de medewerker die het strafbaar feit ontdekt heeft aangifte doen, echter onder verantwoordelijkheid van opdrachtgever. Opdrachtgever vrijwaart de A&O groep en de door haar ingezette medewerker voor alle aanspraken van derden ter zake van dergelijke aangiften, ongeacht of de A&O groep en de medewerker enig verwijt valt te maken met betrekking tot de aangifte.

Duur der overeenkomst, annulering en opzegging

- 33) De overeenkomst duurt voort tot de opdracht is uitgevoerd.
- 34) Zowel de A&O groep als de opdrachtgever kunnen de overeenkomst (ongeacht of die voor bepaalde of onbepaalde duur is aangegaan) met onmiddellijke ingang ontbinden:
- indien de andere partij surséance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard;
 - indien de andere partij in ernstige mate tekort komt in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit de door partijen gesloten overeenkomst, en na sommatie daartoe van de andere partij, niet binnen een redelijke termijn alsnog haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst nakomt.
- 35) Op het moment dat de opdracht is verleend en de planning van het project door de opdrachtgever is goedgekeurd, gaat de annuleringsregeling van de A&O groep in. Onder annulering wordt verstaan: het op verzoek van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk afgelasten en/of opschorten van trainings- en/of andere activiteiten op de daarvoor met de opdrachtgever overeengekomen data. De annuleringsregeling houdt het volgende in, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen:
- annuleren van gereserveerde dagdelen tot twee kalendermaanden voor aanvang van de betreffende activiteit(en): geen kosten;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf twee kalendermaanden tot één kalendermaand voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 50% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf één kalendermaand tot twee weken voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 80% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf twee weken voor aanvang van de betreffende activiteit(en) tot en met de einddatum van de betreffende activiteit(en): 100% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - opgeschorte activiteiten die op verzoek van de opdrachtgever op andere dan de hiervoor gereserveerde data alsnog worden uitgevoerd, zullen tegen het eerder overeengekomen tarief in rekening worden gebracht, onder voorbehoud van tussentijdse tariefwijzigingen.
- 36) De opdrachtgever zal niet gerechtigd zijn gedurende de periode dat de A&O groep diensten voor hem verricht of gedurende twee jaar nadien, een werknemer van de A&O groep in dienst te nemen of een overeenkomst van opdracht met hem sluiten, tenzij de A&O groep daartoe schriftelijk toestemming geeft.

Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- 37) Alle geschillen voortvloeiende uit de inhoud en/of de uitvoering van een overeenkomst tussen de A&O groep en de opdrachtgever, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting door de bevoegde rechter te Amsterdam worden beslist. Deze competentieregeling geldt niet indien de opdrachtgever een natuurlijk persoon is, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf. Op met de A&O groep gesloten overeenkomsten voor het verrichten van diensten is Nederlands recht van toepassing.

Amsterdam, juni 2004

A&O groep BV