

## **ALGEMENE VOORWAARDEN A&O GROEP**

### **Toepasselijkheid voorwaarden**

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

### **Offertes vrijblijvend**

- 3) Alle offertes van A&O groep zijn vrijblijvend. Aanvaarding van een offerte van A&O groep leidt tot een overeenkomst wanneer A&O groep een door de opdrachtgever gegeven opdracht schriftelijk heeft aanvaard.
- 4) Er geldt een bedenktijd van tenminste 14 dagen. Indien sprake is van een business-to-business voorstel gelden de in de offerte bepaalde bedenktijden c.q. annuleringsvoorwaarden.

### **De dienstverlening**

- 5) 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**

- 6) 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 A&O groep bekend is, althans door haar vermoed kan worden.
- 7) 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.
- 8) A&O groep zal persoonlijke gegevens van opdrachtgevers en deelnemers alleen gebruiken voor het doel waarmee ze met A&O groep worden gedeeld. A&O groep deelt deze gegevens niet met externe partijen en slaat gegevens niet op de website op. De privacyverklaring van A&O groep staat op de website.

### **Verplichtingen van opdrachtgever**

- 9) Opdrachtgever dient A&O groep tijdig die - eventueel ook aanvullende - inlichtingen, materialen en gegevens te verschaffen, die naar het oordeel van 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.
- 10) Tenzij één en ander met de uitvoering van de opdracht (mede) werd beoogd, is het opdrachtgever, behoudens schriftelijke toestemming van A&O groep, niet toegestaan om het resultaat van de door 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**

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

### **Prijzen**

- 12) Alle door 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 omzetbelasting.
- 13) Uitzondering op artikel 11 zijn de tarieven voor de uitvoering van trainingen. Deze zijn vrijgesteld van BTW. A&O groep is CRKBO geregistreerd.
- 14) Wanneer door extra activiteiten de werkelijke kosten, de begrote kosten overstijgen, dan vinden deze activiteiten alleen plaats na schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever.
- 15) De in artikel 11 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. 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.
- 16) 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.
- 17) Het recht tot prijsverhoging bedoeld in de artikelen 14 en 15 ontstaat eerst drie maanden na het tijdstip waarop A&O groep met de opdrachtgever de overeenkomst tot dienstverlening sloot, tenzij anders overeengekomen, en zal door A&O groep minimaal één maand voor de wijziging schriftelijk aan de opdrachtgever worden aangekondigd.

### **Betaling**

- 18) De opdrachtgever verzorgt de locaties voor alle door A&O groep uit te voeren activiteiten. Kosten voor de locaties zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 19) 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 A&O groep.
- 20) 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.
- 21) Indien onterechte of foutieve betaling door opdrachtgever heeft plaatsgevonden, corrigeren wij dit binnen vijf werkdagen na melding.
- 22) Bij gebreke van tijdige betaling is de opdrachtgever gehouden aan A&O groep alle buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten te vergoeden die A&O groep moet maken om tot incasso te komen.

### Overmacht (ontoerekenbare tekortkoming)

- 23) Indien 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 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:
- Bij tijdelijk niet kunnen verrichten van de overeengekomen diensten hebben partijen niet aanstands 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.
  - Indien de overeenkomst gedeeltelijk door A&O groep niet kan worden uitgevoerd, kan de overeenkomst slechts voor dat deel worden ontbonden.

### Aansprakelijkheid

- 24) De opdrachtgever verzorgt de intake en voorselectie van de deelnemers aan trainingen. A&O groep aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fysieke en/of psychisch nadelige gevolgen van door A&O groep geleverde diensten en/of producten, behoudens wettelijk vastgelegde aansprakelijkheid.
- 25) A&O groep is gehouden de aan haar verstrekte en door haar aanvaarde opdrachten naar beste weten en kunnen uit te voeren. 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 A&O groep een inspanningsverplichting aan.
- 26) Bij schade ontstaan door enig handelen of nalaten van A&O groep en/of de door haar ingezette medewerker(s), zal 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 A&O groep toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst.
- 27) In afwijking van het hiervoor bepaalde is 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.
- 28) Schadevorderingen van opdrachtgever jegens A&O groep vervallen, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeengekomen, twaalf maanden na het tekortkomen van A&O groep dat tot de schade heeft geleid.
- 29) De opdrachtgever vrijwaart 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 A&O groep zich tegenover die derden op de onderhavige voorwaarden zou kunnen beroepen.
- 30) De opdrachtgever is gehouden 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 A&O groep (mede) aansprakelijk zal stellen. Een dergelijke schade zal door de opdrachtgever niet geregeld worden dan in overleg met 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 A&O groep.
- 31) Opdrachtgever is jegens 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.

- 32) Opdrachtgever zal A&O groep vrijwaren tegen aanspraken, eventueel jegens A&O groep, wegens de niet-nakoming van vorenstaande verplichtingen, zoals voor opdrachtgever jegens zijn medewerkers ook neergelegd in art. 7<sup>A</sup>:1638x Burgerlijk Wetboek.
- 33) Indien een door A&O groep ingezette medewerker een strafbaar feit ontdekt, wordt dat 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 A&O groep en de door haar ingezette medewerker voor alle aanspraken van derden ter zake van dergelijke aangiften, ongeacht of A&O groep en de medewerker enig verwijt valt te maken met betrekking tot de aangifte.

### Duur der overeenkomst, annulering en opzegging

- 34) De overeenkomst duurt voort tot de opdracht is uitgevoerd.
- 35) Zowel 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.
- 36) Op het moment dat de opdracht is verleend en de planning van het project door de opdrachtgever is goedgekeurd, gaat de annuleringsregeling van 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 een kalendermaand voor aanvang van de betreffende activiteit(en): geen kosten;
  - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf een kalendermaand tot twee weken voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 50% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
  - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf twee weken tot een week voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 75% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
  - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf een week 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.
- 37) De opdrachtgever zal niet gerechtigd zijn gedurende de periode dat A&O groep diensten voor hem verricht of gedurende een jaar nadien, een werknemer van A&O groep in dienst te nemen of een overeenkomst van opdracht met hem sluiten, tenzij A&O groep daartoe schriftelijk toestemming geeft.

### Bevoegde rechter en toepasselijk recht

- 38) Alle geschillen voortvloeiende uit de inhoud en/of de uitvoering van een overeenkomst tussen 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 A&O groep gesloten overeenkomsten voor het verrichten van diensten is Nederlands recht van toepassing.

Amsterdam, juli 2018

A&O groep