

## **Algemene leveringsvoorwaarden Proquality BV**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

1.1 De algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle (rechts)handelingen van Proquality BV (ook handelend onder de naam Proquality) en de opdrachtgever. De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden of bedingen van de opdrachtgever wordt door Proquality uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Proquality.

### **Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst**

2.1 De overeenkomst tussen Proquality en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de offerte door Proquality en de opdrachtgever en/of door een door beide partijen ondertekende bevestiging van de offerte.

2.2 Indien in een offerte is opgenomen dat deze gedurende een bepaalde tijd geldt, dan komt een overeenkomst tot stand doordat de opdrachtgever de offerte binnen deze termijn schriftelijk accepteert.

### **Artikel 3 Uitvoering van de overeenkomst**

3.1 Proquality spant zich in de werkzaamheden uit de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en binnen de afgesproken termijnen uit te voeren overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap.

3.2 Indien in de overeenkomst de naam van een adviseur is opgenomen, dan behoudt Proquality zich het recht voor om in overleg met de opdrachtgever een andere gekwalificeerde adviseur deze werkzaamheden te laten uitvoeren, zonder dat dit voor de deelnemer/opdrachtgever recht geeft op ontbinding van de overeenkomst.

3.3 Een activiteit kan door overmacht niet doorgaan, dit ter beoordeling van Proquality. Indien de overmacht in de risicosfeer van Proquality ligt, zullen reeds gedane betalingen worden gerestitueerd. Restitutie gebeurt altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen.

3.4 Een overeenkomst kan door de opdrachtgever eenzijdig worden ontbonden onder de volgende voorwaarden:

- tot uiterlijk 6 weken voor de start van de uitvoering is de opdrachtgever 0% verschuldigd;
- tot 3 weken voor de start van de uitvoering is hij 50% verschuldigd;
- vanaf 3 weken voor de start van de uitvoering is hij 100% verschuldigd.

### **Artikel 4 Verplichtingen van de opdrachtgever**

4.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die nodig zijn voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de overeenkomst, tijdig in bezit zijn van Proquality.

4.2.1 Verder moet gerekend kunnen worden op de tijdige beschikbaarheid van de bij de werkzaamheden betrokken medewerkers uit de organisatie van de opdrachtgever.

4.2.2 Een afspraak die door de opdrachtgever of een van zijn medewerkers binnen 24 uur voor de aanvang van de afspraak wordt geannuleerd wordt volledig in rekening gebracht. Annuleren van een afspraak tot 24 uur voor de aanvang van de afspraak wordt voor 50% in rekening gebracht. Een afspraak die eerder dan 48 uur voor de aanvang van de afspraak wordt geannuleerd wordt niet in rekening gebracht.

4.3 De opdrachtgever geeft zonder overleg met Proquality geen opdracht aan derden wier werkzaamheden de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden.

## **Artikel 5 Wijzigingen en aanvullingen**

5.1 Zodra tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat zich omstandigheden voordoen die naar het oordeel van Proquality aanpassing van de overeenkomst nodig maken, dan treedt Proquality direct in overleg met de opdrachtgever.

5.2 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst en/of de voorwaarden gelden alleen als zij schriftelijk door Proquality zijn vastgelegd en hebben slechts betrekking op die betreffende overeenkomst.

## **Artikel 6 Prijzen**

6.1 Over genoemde prijzen is geen omzetbelasting verschuldigd omdat het professionalisering betreft. Proquality is ingeschreven bij het CRKBO en vrijgesteld van de heffing van omzetbelasting. Tenzij anders vermeld, zijn in de prijzen alle bureaunkosten verdisconteerd, waaronder reis- en verblijfkosten binnen Nederland.

6.2 Andere voor uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke kosten, bijvoorbeeld voor boeken, readers of verbruiksmateriaal, zijn voor rekening van de klant, tenzij anders vermeld in de overeenkomst.

6.3 Proquality houdt zich het recht voor om gepubliceerde tarieven in de loop van het schooljaar aan te passen. Deze prijswijzigingen zijn uiteraard niet van toepassing op bestaande overeenkomsten.

## **Artikel 7 Betalingsvoorwaarden**

7.1 Facturering vindt plaats in termijnen zoals vastgelegd in de overeenkomst.

7.2 Betaling dient plaats te vinden binnen 2 weken na dagtekening van de factuur.

7.3 Indien de opdrachtgever in gebreke is met betaling, wordt vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening gebracht, vermeerderd met een opslag van 5%. Indien betaling 8 weken na dagtekening nog steeds niet is ontvangen, dan is Proquality gerechtigd de [verdere] uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

7.4 Alle aan de opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen moeten zonder korting, inhouding of verrekening worden voldaan. De opdrachtgever heeft niet het recht om enige betalingsverplichting jegens Proquality op te schorten.

7.5 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, verbandhoudende met de inning van enige vordering op de opdrachtgever, komen te zijnen laste. De buitengerechtelijke kosten worden geacht ten minste 15% van het te vorderen bedrag te zijn.

## **Artikel 8      Vertrouwelijkheid / bescherming persoonsgegevens**

8.1 Partijen zijn over en weer jegens elkaar geheimhouding verplicht van wederzijdse bedrijfsaangelegenheden waarvan zij bij de uitvoering van de overeenkomst kennis hebben genomen. Deze geheimhoudingsplicht duurt voort ook na beëindiging van de overeenkomst. Daarnaast staan partijen er jegens elkaar voor in dat door hen ingeschakelde derden een zelfde geheimhoudingsplicht wordt opgelegd.

8.2 Proquality stelt alles in het werk om de privacy van de opdrachtgever te beschermen.

8.3 Proquality registreert geen deelnemers. De trainingen worden aangeboden aan opdrachtgevers, die zelf intern de deelnemers uitnodigen.

8.4 NAW-gegevens en andere vertrouwelijke gegevens van individuele deelnemers worden niet verzameld en/of opgeslagen in de administratie van Proquality.

## **Artikel 9      Vervanging bij ziekte en verhindering**

9.1 Als tijdens de uitvoering van de overeenkomst de betrokken Proquality-trainer als gevolg van ziekte of andere omstandigheden niet in staat is de uitvoering van de overeenkomst voort te zetten, probeert Proquality tijdig voor vervanging te zorgen. Indien dit niet mogelijk is, zal Proquality met de opdrachtgever een nieuwe afspraak maken voor de uitvoering van de bewuste opdracht.

## **Artikel 10     Aansprakelijkheid**

10.1 Proquality is niet aansprakelijk voor schade die de opdrachtgever of een derde ter zake van de uitvoering van de overeenkomst mocht lijden.

10.2 Proquality is niet aansprakelijk voor schade die een deelnemer/opdrachtgever mocht lijden ten gevolge van het niet doorgaan van een activiteit.

10.3 Op deze aansprakelijkheidsuitsluiting zal Proquality geen beroep doen ingeval de schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Proquality.

10.4 Tenzij de schade is veroorzaakt door grove schuld of opzet van Proquality zal opdrachtgever Proquality vrijwaren tegen alle aanspraken van derden, direct of indirect verband houdende met (het gebruik van) de producten en zal hij Proquality alle schade vergoeden die Proquality lijdt als gevolg van dergelijke aanspraken.

## **Artikel 11    Intellectueel eigendom**

11.1 Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking op het door Proquality geleverde product, berust bij Proquality. De opdrachtgever krijgt het recht op gebruik hiervan binnen het kader van de overeenkomst.

## **Artikel 12    Voortijdige beëindiging overeenkomst**

12.1 Ingeval van surséance van betaling of faillissement van de opdrachtgever zullen alle overeenkomsten van rechtswege met onmiddellijke ingang zijn ontbonden en zijn alle vorderingen van Proquality op de opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar.

12.2 Bij verzuim van de opdrachtgever zijn alle vorderingen van Proquality op de opdrachtgever (eveneens) onmiddellijk en volledig opeisbaar, is Proquality bevoegd tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst en/of tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst en heeft Proquality voorts recht op schadevergoeding.

12.3 Daarnaast -en los daarvan- bestaat de mogelijkheid van voortijdige beëindiging. De overeenkomst kan voortijdig worden beëindigd als één van beide partijen van mening is dat de overeenkomst niet langer kan worden uitgevoerd conform de gemaakte afspraken. Voor overeenkomsten met een doorlooptermijn van meer dan twee maanden wordt een opzegtermijn van tenminste één maand in acht genomen. Tot beëindiging wordt slechts overgegaan nadat gebleken is dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost.

## **Artikel 13    Vragen**

13.1 Over vragen van administratieve of onderwijskundige aard wordt zo mogelijk dezelfde dag maar tenminste binnen 3 werkdagen contact opgenomen met de vragensteller.

## **Artikel 14    Klachtenregeling**

14.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na beëindiging van de overeenkomst aan Proquality te worden gemeld. Na ontvangst wordt binnen 7 werkdagen een ontvangstbevestiging gezonden. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en afhandeling geschiedt door de directie. Klachten worden binnen 4 werkweken afgehandeld, deze termijn kan eenmalig worden verlengd met 6 weken. In geval van verlenging van de reactietermijn wordt de opdrachtgever voor het verstrijken van de reactietermijn van 4 weken in kennis gesteld van de verlenging. Als een klacht door de opdrachtgever tijdig is gemeld en de directie van Proquality de klacht gegrond acht, dan zal Proquality de gebreken zo spoedig mogelijk herstellen. Door herstel is Proquality ter zake van haar verplichtingen volledig gekweten.

14.2 Indien een klager zich niet kan vinden in de wijze waarop de directie een klacht heeft afgehandeld, dan kan hij in beroep gaan bij een commissie die een voor Proquality bindend advies zal geven. Deze commissie zal per beroepszaak worden samengesteld en zal steeds bestaan uit 3 leden. Eén aan te wijzen door Proquality en één aan te wijzen door de persoon of organisatie die in beroep gaat. Het derde lid en tevens de voorzitter van de commissie is de heer mr. C.A.A. Kok. Klachten worden geregistreerd en alle correspondentie met betrekking tot klachten wordt tenminste 2 jaar bewaard.