



## **Algemene Voorwaarden ANW Nederland**

**Artikel 1 - Algemeen**

1. Onder Opdrachtnemer ("Opdrachtnemer") wordt voor de toepassing van deze voorwaarden verstaan: ANW Nederland BV te Utrecht, alsmede door haar aangewezen medewerkers die zich met de uitvoering van de opdracht (mede) bezighouden, voor zover zij handelen in de uitvoering van hun beroep of bedrijf.
2. Onder Opdrachtgever ("Opdrachtgever") wordt voor de toepassing van deze voorwaarden verstaan: iedere rechtspersoon, en natuurlijk persoon die met Opdrachtnemer een overeenkomst afsluit, alsmede diens vertegenwoordiger(s), gemachtigde(n) en rechtsopvolgers onder algemene titel.
3. Onder Cursist ("Cursist") wordt verstaan: iedere natuurlijke persoon die deelneemt aan een door Opdrachtgever verzorgde cursus, training of workshop.
4. Onder Uitvoerder ("Uitvoerder") wordt voor de toepassing van deze voorwaarden verstaan: de persoon die namens Opdrachtnemer de opdracht uitvoert.
5. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit met haar Opdrachtgevers en de aanbiedingen en offertes die Opdrachtnemer doet ("Overeenkomst"). Afwijkingen van deze voorwaarden gelden slechts indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen. De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
6. Opdrachtnemer is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig aan te passen. De gewijzigde Algemene Voorwaarden zullen op Overeenkomsten van kracht zijn 14 dagen na schriftelijke mededeling door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever van de wijziging of de gewijzigde voorwaarden.

**Artikel 2 - Offerte, aanbiedingen, opdrachtbevestiging en totstandkoming overeenkomst**

1. Alle offertes en aanbiedingen die door Opdrachtnemer worden gedaan zijn vrijblijvend en herroepelijk, tenzij schriftelijk anders is vermeld. Aanbiedingen zijn geldig tot twee maanden na de datum van de offerte.
2. Alle bij een aanbieding verstrekte prijslijsten, brochures en andere gegevens zijn zo nauwkeurig mogelijk opgegeven. Deze zijn niet bindend, tenzij dat in een schriftelijke opdracht uitdrukkelijk is bevestigd.
3. Iedere nieuwe offerte en daaraan verbonden voorwaarden treedt in de plaats van eventueel daaraan voorafgaande aanbiedingen.
4. Een overeenkomst met Opdrachtnemer komt bindend tot stand nadat Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd. Cursisten die een training, cursus of workshop met open inschrijving boeken gaan een overeenkomst aan door digitale bevestiging van een boeking met de bestelfunctie op de website van ANW Nederland. De opdrachtbevestiging wordt geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven, tenzij Opdrachtgever daartegen binnen twee dagen na datum van de opdrachtbevestiging schriftelijk heeft geprotesteerd.
5. Mondelinge toezeggingen van en/of afspraken met de medewerkers van Opdrachtnemer zijn voor Opdrachtnemer slechts bindend, nadat en voor zover Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.
6. Wijzigingen van de Overeenkomst en nadere (mondelinge) afspraken of toezeggingen door Opdrachtnemer gedaan, zullen slechts van kracht zijn, indien deze schriftelijk door Opdrachtnemer zijn bevestigd.

7. Voor werkzaamheden, waarvoor naar hun aard en omvang geen offerte c.q. opdrachtbevestiging wordt verzonden, wordt de factuur als opdrachtbevestiging beschouwd, welke eveneens geacht wordt het overeengekomene juist en volledig weer te geven.
8. Aanbiedingen van Opdrachtnemer en de door Opdrachtnemer opgestelde overeenkomsten zijn (mede) gebaseerd op de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte gegevens. Indien die gegevens niet overeenstemmen met de werkelijkheid en/of indien deze gegevens, sinds Opdrachtgever deze aan Opdrachtnemer heeft verstrekt, zijn gewijzigd, komen de gevolgen daarvan, waaronder in ieder geval eventuele financiële gevolgen, voor rekening en risico van Opdrachtgever.
9. Indien de inhoud van de door partijen ondertekende Overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen afwijkt van het door Opdrachtgever aanvaarde aanbod en/of andere correspondentie die aan de totstandkoming van de overeenkomst vooraf is gegaan, geldt uitsluitend de inhoud van de door partijen ondertekende Overeenkomst en de daarbij behorende bijlagen, tenzij naar de redelijke mening van Opdrachtnemer er sprake is van een evidente vergissing of schrijffout.
10. Opdrachtnemer is niet verplicht opdrachten uit te voeren of werkzaamheden te verrichten, indien en zolang Opdrachtnemer de Overeenkomst en/of de daarbij behorende bijlagen niet ondertekend van Opdrachtgever retour heeft ontvangen.

### **Artikel 3 - Informatieverstrekking door Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is desgevraagd verplicht om Opdrachtnemer elektronisch of schriftelijk opgave te doen van alle gegevens die nodig zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst.
2. Indien Opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig voldoet aan de verplichting om Opdrachtnemer informatie te verstrekken of indien die informatie niet juist is, komen de financiële en andere gevolgen daarvan voor rekening en risico van Opdrachtgever, ook in het geval Opdrachtnemer in verband daarmee te kort schiet in de nakoming van haar verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst, tenzij deze niet-nakoming is te wijten aan opzet of grove schuld van Opdrachtnemer.

### **Artikel 4 - Zekerheid**

Opdrachtnemer is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst van Opdrachtgever zekerheid te verlangen voor de nakoming van de betalingsverplichtingen en de overige contractverplichtingen. Opdrachtnemer is gerechtigd de prestatie c.q. levering niet aan te vangen c.q. op te schorten, totdat de verlangde zekerheid door Opdrachtgever zal zijn gesteld.

### **Artikel 5 - Uitvoering werkzaamheden door Opdrachtnemer**

1. Opdrachtnemer volgt bij het verrichten van medische zorg de regels en protocollen van de Opdrachtgever, tenzij er medische of ethische redenen zijn om hier van af te wijken. Opdrachtnemer zal in dat geval overleg plegen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer houdt zich daarbij aan de richtlijnen zoals deze door de beroepsgroep worden beschreven en conform de bevoegdheden die wet- en regelgeving toelaat, met dien verstande dat hij de opdracht zorgvuldig en volledig dient uit te (laten) voeren. Opdrachtnemer houdt zich daarbij tevens aan de gedragsregels, opgenomen onder artikel 16 van deze algemene voorwaarden.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd om, zo dit naar zijn oordeel gewenst c.q. noodzakelijk is voor een juiste uitvoering van de opdracht, bepaalde werkzaamheden van Opdrachtgever uit te besteden aan (een) derde(n). Hierover zullen partijen altijd vooraf overleg plegen. De (meer) kosten van uitbesteding zullen aan Opdrachtgever conform de verstrekte prijsopgaven worden doorberekend.

**Artikel 6 - Annulering van opdrachten**

1. Opdrachtnemer is gerechtigd, voor de overeengekomen diensten die door Opdrachtgever niet of niet tijdig zijn geannuleerd, de gehele op de desbetreffende opdrachten van toepassing zijnde vergoeding en de in verband met de geannuleerde diensten gemaakte kosten, aan Opdrachtgever in rekening te brengen. Niet of niet tijdige annulering wordt nader omschreven in de Overeenkomst.
2. Voor opleidingen met open inschrijving geldt dat deelname kostenloos kan worden geannuleerd binnen twee weken na aanmelding (bedenktermijn) of uiterlijk 30 dagen voor aanvang van de opleiding. Daarna zijn de kosten verschuldigd die ANW Nederland redelijkerwijs heeft moeten maken: denk aan administratiekosten, kosten van cursusmateriaal en leskosten voor het deel dat wel is gevolgd.
3. Voor in company opleidingen gelden de afspraken voor annulering die worden vermeld in de offerte.
4. Eventuele restitiegelden worden binnen 15 dagen overgemaakt aan de Opdrachtgever of Cursist.

**Artikel 7 - Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer**

1. Indien partijen in hun overeenkomst dan wel tijdens de uitvoering van de opdracht termijnen overeenkomen waarbinnen de werkzaamheden dienen te worden verricht, zijn deze termijnen steeds indicatief, tenzij schriftelijk nadrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van zodanige termijnen door Opdrachtnemer geeft Opdrachtgever nimmer het recht om schadevergoeding en/of ontbinding van de overeenkomst te vorderen.
2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor schade voor Opdrachtgever, die voortvloeit uit het tekortschieten in de nakoming door Opdrachtnemer dan wel bij haar in dienst zijnde werknemers dan wel door Opdrachtnemer ingeschakelde derden, zal steeds beperkt zijn tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de ter zake toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Opdrachtnemer wordt uitbetaald, te vermeerderen met het bedrag van het eigen risico dat ingevolge de toepasselijke verzekeringsovereenkomst in het desbetreffende geval voor rekening van Opdrachtnemer komt. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de hiervoor bedoelde verrekening kan plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid beperkt tot:
  - i. bij een enkelvoudige opdracht, maximaal het factuurbedrag (exclusief BTW) dat van Opdrachtgever is ontvangen, en
  - ii. bij duurovereenkomsten, een bedrag gelijk aan maximaal 1/4e deel van het totaal van de factuurbedragen (exclusief BTW) dat door Opdrachtgever is betaald voor de opdrachten over een periode van twaalf maanden voorafgaande aan het ontstaan van de schade.
3. Geen van beide partijen is aansprakelijk voor indirecte en/of gevolgschade waaronder begrepen gederfde winst, bedrijfsstagnatiekosten, verlies van relaties en verlies van gegevens.
4. Ondanks wederzijdse inspanningen van Opdrachtnemer en Opdrachtgever kan Opdrachtnemer niet garanderen dat een door de Opdrachtgever gewenst, of door Opdrachtnemer verwacht, resultaat bereikt wordt. Opdrachtnemer aanvaardt te dien aanzien dan ook geen aansprakelijkheid.
5. Opdrachtgever zorgt voor een zodanige inrichting van werkplek en organisatie dat door Opdrachtnemer ingezette uitvoerders hun diensten kunnen verrichten zonder dat dit tot schade, van welke aard ook, leidt of kan leiden. Indien een uitvoerder van Opdrachtnemer een bedrijfsongeval of beroepsziekte overkomt gedurende zijn of haar dienst [bij / onder gezag] van Opdrachtgever zal Opdrachtgever de bevoegde instanties hierover op de bij Opdrachtgever gebruikelijke wijze informeren en van de benodigde rapportages voorzien. Opdrachtgever zal de door uitvoerder en, indien van toepassing, de door Opdrachtnemer geleden schade vergoeden als ware zij werkgever van de uitvoerder.

6. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor alle aanspraken van derden (waaronder haar werknemers/patiënten) ter zake van door Opdrachtnemer uitgevoerde overeenkomsten, tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken een gevolg zijn van opzet of grove schuld van Opdrachtnemer en Opdrachtgever bovendien aantoonbaar dat Opdrachtgever ter zake geen enkel verwijt treft.
7. Opdrachtgever zal zich afdoende verzekeren tegen beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheid voor het in dit artikel bepaalde.
8. Alle rechtsvorderingen jegens Opdrachtnemer uit hoofde van wanprestatie of onrechtmatige daad verjaren twaalf maanden na de dag waarop de schade is ontstaan of redelijkerwijs ontdekt kon of had moeten worden, doch uiterlijk twee jaar na de dag waarop Opdrachtnemer tekort is geschoten in de nakoming van een verbintenis of de fout is gemaakt waarop de vordering is gebaseerd.

#### **Artikel 8 - Tarieven, tariefswijzigingen en kosten**

1. De tarieven van Opdrachtnemer en Cursisten en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn, tenzij anders vermeld, exclusief BTW.
2. Reistijd wordt tegen het (voor de uitvoerder) geldende uurtarief in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Opdrachtnemer kan in overleg met de Opdrachtgever vooraf het verzoek doen desgewenst een redelijk voorschot op het honorarium voor nog te verrichten werkzaamheden en/of nog te maken kosten in rekening te brengen indien en voor zover het honorarium een bedrag van € 10.000,- overstijgt.
4. Stijging van loon- en andere kosten van Opdrachtnemer als gevolg van wijziging van een wettelijke regeling, dan wel kostenstijgingen van door Opdrachtnemer gebruikte hulp- en/of bedrijfsmiddelen, kunnen worden doorberekend aan Opdrachtgever. Een dergelijke prijsstijging zal niet eerder van toepassing zijn dan 6 weken na de dagtekening van de schriftelijke mededeling hiervan door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever.
5. De door Opdrachtnemer opgegeven tarieven zijn in euro's en exclusief omzetbelasting en eventuele andere van overheidswege opgelegde heffingen, tenzij anders vermeld in de Overeenkomst.
6. Indien er sprake is van buiten de invloedssfeer van Opdrachtnemer liggende tariefsverhogende factoren, die zijn ontstaan na het doen van een aanbod of na de totstandkoming van een overeenkomst, is Opdrachtnemer gerechtigd de tarieven van haar diensten en/of de overeenkomst te verhogen en in dat geval is Opdrachtgever verplicht dat verhoogde tarief te voldoen. Opdrachtgever is gerechtigd de overeenkomst in verband met die tariefsverhoging op te zeggen met een termijn van 3 maanden indien de tariefsverhoging meer dan 5% bedraagt.
7. In geval van een duurovereenkomst is Opdrachtnemer gerechtigd de overeengekomen tarieven jaarlijks aan te passen met ingang van ieder nieuw kalenderjaar. Opdrachtnemer zal de verhoging uiterlijk een maand voor ingang melden aan Opdrachtgever.

#### **Artikel 9 - Betaling en incassokosten**

1. Facturen van Opdrachtnemer dienen steeds uiterlijk binnen vijftien dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Indien en zolang Opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van betalingsverplichtingen, is Opdrachtnemer niet verplicht de opdrachten uit te voeren en is Opdrachtnemer gerechtigd haar verplichtingen uit hoofde van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst op te schorten. De gevolgen daarvan komen geheel voor rekening en risico van Opdrachtgever.

3. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om de betalingsverplichtingen jegens Opdrachtnemer te verrekenen met eventuele vorderingen op Opdrachtnemer, dan wel de betalingsverplichting op te schorten, tenzij Opdrachtnemer Opdrachtgever daarvoor van tevoren schriftelijk toestemming heeft verleend.
4. Reclames over een factuur moeten binnen dertig dagen na dagtekening schriftelijk bij Opdrachtnemer zijn ingediend, bij gebreke waarvan het recht op reclame vervalft. Reclame doet niet af aan de betaalverplichting.

#### **Artikel 10 – Gegevens van opdrachtgever**

1. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens die opdrachtnemer nodig heeft voor het naar diens oordeel adequaat uitvoeren van de opdracht, in de gewenste vorm en tijdig ter beschikking van de opdrachtnemer komen.
2. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid van de aan opdrachtnemer verstrekte gegevens en verplicht zich jegens opdrachtnemer tot vrijwaring terzake.

#### **Artikel 11 - Intellectuele eigendom**

1. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals rapporten, protocollen, richtlijnen, adviezen, overeenkomsten, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever of Cursist en mogen niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
2. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **Artikel 12 - Overmacht**

1. Indien Opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van overmacht, wordt de nakoming van die verplichtingen opgeschort tot het moment dat Opdrachtnemer weer in staat is de werkzaamheden op de overeengekomen wijze voort te zetten. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan 2 maanden, zijn beide partijen bevoegd de tussen hen geldende overeenkomst te ontbinden, zonder dat er in dit geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
2. 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 Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever geen invloed kunnen uitoefenen, doch waardoor Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever niet in staat zijn hun verplichtingen na te komen.
3. In geval van overmacht hebben partijen het recht om de uitvoering van de Overeenkomst voor een termijn van maximaal twee maanden op te schorten of de Overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder gehouden te zijn tot het betalen van schadevergoeding.
4. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht aan haar kant gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of indien Opdrachtnemer alsdan slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Opdrachtnemer gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten

opdrachten afzonderlijk te factureren en is Opdrachtgever verplicht de desbetreffende factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 13 - Einde van de overeenkomst**

1. De overeenkomst die voor onbepaalde tijd geldt, kan door ieder van de partijen worden beëindigd door opzegging. Opzegging van zodanige overeenkomst dient te geschieden bij aangetekend schrijven en met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden, tenzij in een door partijen schriftelijk aangegane overeenkomst anders is overeengekomen.
2. Indien de overeenkomst is aangegaan voor een bepaalde tijd, is tussentijdse opzegging niet mogelijk.
3. Ieder van partijen is te allen tijden bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, indien de wederpartij:
  - i. in staat van faillissement wordt verklaard;
  - ii. surseance van betaling aanvraagt;
  - iii. de bedrijfsvoering staakt;
  - iv. Overmacht die langer heeft geduurd dan 2 maanden.

In al deze gevallen worden alle openstaande facturen onmiddellijk opeisbaar.

#### **Artikel 14 - Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. De overeenkomsten alsmede de opdrachten, aanvragen, aanbiedingen en offerten van ANW Nederland bv worden volledig beheerst door Nederlands recht.
2. Alle geschillen verband houdende met of voortvloeiende uit de nakoming van de Overeenkomst c.q. de uitleg van de overeenkomst en/of deze algemene voorwaarden zullen eerst onderling of met behulp van een onafhankelijke intermediair of mediator worden beslecht. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever niet tot overeenstemming komen, zulks ter uitsluitende beoordeling van Opdrachtnemer, zal het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

#### **Artikel 15 - Gedragsregels**

1. Op de werkvloer en ten aanzien van de cliënten zijn de gedragsregels zoals vastgelegd door Opdrachtgever leidend, ook met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst geldend tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De gedragsregels van Opdrachtnemer gelden slechts in de relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
  - A. Opdrachtnemer hanteert de navolgende gedragsregels: Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van haar beroep kan schaden. Gevolgd worden de richtlijnen beroepsgroep voor professioneel handelen.
  - B. Opdrachtnemer verricht die werkzaamheden, waarvan zij de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering kan dragen, dit op basis van de richtlijnen van de beroepsgroepen.
  - C. Opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te harer kennis gekomen vertrouwelijke informatie. Indien de richtlijnen voor de beroepsgroep of wettelijke bepalingen dit vereisen zal Opdrachtnemer Opdrachtgever onverwijld hiervan in kennis stellen.
  - D. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen Opdrachtgever en haar.
  - E. Opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om het volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaat als zodanig te garanderen.

- F. Indien problemen rijzen ten gevolge van het feit dat bij de Opdrachtgever ook andere Opdrachtnemers werkzaam zijn, zal Opdrachtnemer zich zodanig opstellen dat het belang van Opdrachtgever centraal blijft staan.
- G. Opdrachtnemer zal aan personen in dienst van Opdrachtgever gedurende de looptijd van de opdracht geen aanbiedingen voor functies bij de organisatie van Opdrachtnemer of bij een van haar andere Opdrachtgevers doen.
- H. Opdrachtnemer garandeert haar neutraliteit, onafhankelijkheid en professioneel handelen.

#### **Artikel 16 – Verwerking Persoonsgegevens**

Bij de uitvoering van de Overeenkomst zullen beide partijen zich houden aan de regelgeving op het gebied van het verwerken van persoonsgegevens waaronder begrepen de Algemene Verordening Gegevensbescherming d.d. 25 mei 2018.

#### **Artikel 17 - Wijziging en vindplaats van de voorwaarden**

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel onder nummer 57576858.

Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie dan wel de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.