

Algemene voorwaarden

van Operational Care, gedeponeerd november 2008 bij de Kamer van Koophandel Centraal Gelderland, kantoor Arnhem onder nummer 09117521

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 'opdrachtgever': elk bedrijf, elke instelling of elke organisatie die Operational Care contracteert of zal contracteren;
- 'opdracht': alle diensten die Operational Care verricht in opdracht van een opdrachtgever, zulks in de ruimste zin des woords;
- 'cursus(sen)': alle door Operational Care verzorgde vormen van opleidingen. Een cursus wordt in beginsel aangeduid als "in-company" of "Thuis bij Augustinus";
- 'deelnemer': de door de opdrachtgever opgegeven persoon die deelneemt aan een cursus die Operational Care verzorgt;
- 'inschrijving': de inschrijving van een deelnemer voor een cursus waarbij een overeenkomst wordt aangegaan om onderwijs te ontvangen.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Operational Care en een opdrachtgever, waarop Operational Care deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk is afgeweken.

Artikel 3. Offertes

De door Operational Care gemaakte offertes zijn vrijblijvend en kunnen zolang geen aanvaarding heeft plaatsgevonden herroepen worden; zij zijn geldig gedurende één kalendermaand, te rekenen vanaf de offertedatum, tenzij anders aangegeven. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Operational Care zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Operational Care het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Operational Care aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Operational Care verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Operational Care zijn verstrekt, heeft Operational Care het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Operational Care is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Operational Care uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Operational Care de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren, opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgegane fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Uitvoeringstermijn

Een overeengekomen termijn voor de uitvoering is geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Operational Care derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Operational Care zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft/hebben, zal Operational Care opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Operational Care daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
4. In afwijking van lid 3 zal Operational Care geen extra kosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

Beide 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 de andere partij verstrekte informatie uitdrukkelijk als zodanig betiteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 8. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7. (Geheimhouding) van deze voorwaarden behoudt Operational Care zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Operational Care verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, plannen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Operational Care worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Operational Care houdt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9. Opzegging/annulering

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst slechts schriftelijk opzeggen op grond van gewichtige redenen als bedoeld in art. 7:408 lid 2 BW.
2. In geval van tussentijdse opzegging op grond van gewichtige redenen is de opdrachtgever een naar redelijkheid vast te stellen deel van het loon verschuldigd, overeenkomstig het bepaalde in art. 7:411 BW.
3. Bij onvoldoende aanmeldingen voor een cursus heeft Operational Care altijd het recht een cursus te annuleren en een aanmelding niet te accepteren.
4. Opdrachtgever of deelnemer kan deelname aan een cursus alleen schriftelijk annuleren.

Kosteloos annuleren kan tot 4 weken voor aanvang van de cursus. Vanaf 4 weken tot 2 weken voor aanvang is de helft van het cursusgeld verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd, indien minder dan 2 weken voor de aanvang van de cursus wordt geannuleerd.

5. Toelating van een deelnemer op grond van het voldoen aan de door Operational Care verstrekte toelatingsnorm houdt geen garantie in dat de deelnemer de cursus met succes zal doorlopen c.q. afronden. Indien de selectie van deelnemers aan de opdrachtgever wordt overgelaten, zal deze zich zoveel mogelijk houden aan toelatingsnormen van Operational Care

6. Operational Care heeft het recht deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de cursus verhinderen, van verdere deelneming aan de cursus uit te sluiten. Uitsluiten laat iedere verplichting tot betaling van het cursus onverlet.

7. Aan de opgegeven lesdata en lestijden wordt behoudens overmacht strikt de hand gehouden.

Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

De vorderingen van Operational Care op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- na het sluiten van de overeenkomst aan Operational Care kennis gekomen omstandigheden geven Operational Care goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;

- indien Operational Care de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

In de genoemde gevallen is Operational Care bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Operational Care schadevergoeding te vorderen. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan Operational Care zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevergd, is Operational Care bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 11. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen één maand na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Operational Care.

2. Indien een klacht gegrond is zal Operational Care deze werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Operational Care aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14. (Aansprakelijkheid).

3. Ook indien de opdrachtgever tijdig reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling bestaan.

Artikel 12. Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Operational Care geldende voor de periode waarin de

werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

3. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

4. Bij aanvang van uitvoering van de opdracht is Operational Care gerechtigd gedeeltelijke/algehele betaling te verlangen. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 3 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

5. Indien Operational Care met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Operational Care niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief: Operational Care zal stijgingen in de lonen, extra kosten ten gevolge van overheidsmaatregelen en gewijzigde wetgeving, etc., doorberekenen. Een dergelijke verhoging kan slechts aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht als deze hem voor de ingangsdatum is medegedeeld.

6. Indien de verhoging meer dan 10% bedraagt, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te zeggen.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Blijft betaling achterwege dan is opdrachtgever na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De opdrachtgever is alsdan de wettelijke (handels)rente verschuldigd.

2. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de verplichtingen van de opdrachtgever onmiddellijk en volledig opeisbaar zijn.

3. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

4. Betaling dient plaats te vinden zonder korting of verrekening.

5. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Operational Care is beperkt tot het bedrag van het verschuldigde honorarium. Bij opdrachten met een langere looptijd is de aansprakelijkheid van Operational Care verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorarium. Indien en voorzover het honorarium niet het maximumbedrag voor de vergoeding van schade is, is Operational Care aansprakelijk voorzover de aansprakelijkheid wordt gedekt door haar aansprakelijkheidsverzekering en tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Operational Care is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.

Artikel 15. Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan omstandigheden die de nakoming van de verbintenis verhinderen, en die niet aan Operational Care zijn toe te rekenen. Hieronder zullen (indien en voor zover deze omstandigheden de nakoming onmogelijk maken of onredelijk bemoeilijken) mede, doch niet uitsluitend, zijn begrepen: stakingen in andere bedrijven dan die van Operational Care, een algemeen gebrek aan voor het totstandbrengen van de overeengekomen prestatie benodigde zaken of diensten, niet voorzienbare stagnatie bij toeleveranciers of andere derden waarvan Operational Care afhankelijk is en algemene vervoersproblemen, bijvoorbeeld veroorzaakt door weer en/of verkeer.

2. Operational Care heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de

omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Operational Care haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Operational Care opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Operational Care niet mogelijk is langer duurt dan 1 maand, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien Operational Care voor het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of als gevolg van overmacht slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17. Geschilbeslechting en toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen Operational Care en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

2. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen opdrachtgever en Operational Care, in het geval de rechtbank bevoegd is, worden beslecht door de Rechtbank te Arnhem. Operational Care blijft echter bevoegd de opdrachtgever te dagvaarden voor de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.

Artikel 18. Wijziging van de voorwaarden

Operational Care is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreden.

Operational Care zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden.

Indien geen tijdstip van inwerkingtreden is medegedeeld treden wijzigingen jegens de opdrachtgever in werking zodra Operational Care opdrachtgever de gewijzigde versie van de voorwaarden heeft doen toekomen.