

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## Human Interact

### Artikel 1. Toepasbaarheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Human Interact, coaching en training, betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, (team)coaching, counseling en andere vormen van begeleiding hierna te noemen 'begeleidingstraject' of 'coaching'.

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

1.3 Indien enige bepaling, of gedeelte ervan, uit de onderhavige voorwaarden nietig is, vernietigd kan worden of door een wijziging van de interpretatie van de wet geen werking meer kent dan wel er geen werking aan de betreffende bepaling kan worden ontleend, blijven het eventuele overige gedeelte van die bepaling alsmede de overige bepalingen van onderhavige voorwaarden in stand.

1.4 Human Interact is te allen tijde gerechtigd haar algemene voorwaarden te wijzigen. De wijziging treedt twee weken na bekendmaking in werking, tenzij een afwijkende wettelijke termijn is vereist, die alsdan zal worden toegepast. Een wijziging van haar algemene voorwaarden geldt ook ten aanzien van reeds bestaande overeenkomsten (met niet-consumenten).

1.5 Indien Human Interact niet (steeds) de strikte naleving van de algemene voorwaarden handhaaft, kan daaraan geen enkel recht worden ontleend om in andere gevallen juist wel of niet te handhaven en/of te concluderen dat een bepaalde bepaling geen werking kent. Het staat Human Interact per slot van rekening vrij om te allen tijde af te wijken van haar algemene voorwaarden in het voordeel van opdrachtgever.

1.6 Algemene voorwaarden en/of andere specifieke voorwaarden of bedingen van opdrachtgever worden niet door Human Interact erkend, tenzij schriftelijk en ondubbelzinnig overeengekomen. Door aanvaarding van deze algemene voorwaarden door opdrachtgever accepteert opdrachtgever derhalve uitsluiting van zijn of haar (algemene) voorwaarden, voor zover die afwijken van de algemene voorwaarden van Human Interact.

### Artikel 2. Totstandkoming opdrachten en bevestiging

2.1 De offerte van Human Interact is gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van Human Interact is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld.

2.2 Human Interact beschrijft in de aanbieding of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze, waarbij zo nodig nadere condities worden vermeld.

2.3 De opdracht komt eerst tot stand na aanvaarding door Human Interact. Wanneer de opdrachtgever de opdracht schriftelijk of per e-mail bevestigt, verklaart zij hiermee akkoord te zijn met de voorwaarden, mits hij of zij door Human Interact op deze voorwaarden is gewezen.

2.4 Totdat de opdracht is bevestigd, behoudt Human Interact zich het recht zich voor een andere opdrachtgever in te zetten.

### Artikel 3. Dagdeeltijden

Indien er voor de opdracht dagdelen overeengekomen zijn, wordt in principe de volgende tijdsindeling aangehouden:

- Een ochtend-dagdeel loopt van 09:30 tot 12:30 uur;
- Een middag-dagdeel loopt van 13:30 tot 16:30 uur;
- Een avond-dagdeel loopt van 18:00 tot 21:00 uur.

Van het bovenstaande kan alleen worden afgeweken indien dit schriftelijk en ondubbelzinnig is overeengekomen tussen Human Interact en opdrachtgever.

## **Artikel 4. Verplichtingen van Human Interact**

4.1 Human Interact zal zich inspannen opdrachten voor levering van producten en/of diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig gespecificeerde eisen en goed vakmanschap. Met andere woorden: Human Interact gaat louter een inspanningsverplichting jegens de opdrachtgever aan, en nadrukkelijk geen resultaatsverbintenis.

4.2 Human Interact zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

4.3 Bij trainingen en cursussen zal Human Interact binnen een bepaalde termijn zorgdragen voor de aanlevering van schriftelijk studiemateriaal, voor zover dat met de opdrachtgever is overeengekomen.

4.4 Indien Human Interact bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomt die de voortgang van de werkzaamheden of het resultaat van haar dienstverlening negatief (kunnen) beïnvloeden, zal Human Interact de opdrachtgever hiervan mondeling en/of schriftelijk, dan wel per e-mail in kennis stellen.

4.5 Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Human Interact geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden (directe of indirecte) schade.

4.6 Resultaten van toepassing en gebruik van door Human Interact verrichte studies, verstrekte adviezen en/of geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloedssfeer vallen. Zij kan derhalve geen garanties met betrekking tot de resultaten geven, tenzij door haar een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product, zoals blijkt uit de opdracht.

4.7 De toepasselijkheid van de artt. 7:404 BW, 7:407 lid 2 BW en 7:409 BW wordt nadrukkelijk door Human Interact uitgesloten.

## **Artikel 5. Verplichtingen opdrachtgever**

5.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die Human Interact voor het verrichten van de opdracht nodig heeft, tijdig in haar bezit komen. Verder moet Human Interact kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij haar werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever.

5.2 Als Human Interact daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie aan Human Interact kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst een internetaansluiting. Dit geldt ook voor de inhuur van een trainingslocatie en/of een oefen- en gespreksruimte elders dan de eigen locatie van de opdrachtgever.

5.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met schriftelijke instemming van Human Interact.

5.4 Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan Human Interact te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht voor zoveel mogelijk rekening kan worden gehouden.

5.5 Indien twee of meer (rechts)personen tezamen een opdracht hebben gegeven, zijn zij hoofdelijk tegens Human Interact verbonden voor de nakoming van hetgeen uit die opdracht voortvloeit. De beëindiging van het samenwerkingsverband van opdrachtgevers beïnvloedt niet de op ieder van hen rustende nakomingsverplichtingen.

## **Artikel 6. Wijzigingen**

6.1 Hoewel Human Interact een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is Human Interact tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

6.2 Een dergelijke instemming kan slecht uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

6.3 Wanneer Human Interact instemt met de wijzigingen, aanvullingen of correctie van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door Human Interact steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden,

doch Human Interact behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door Human Interact gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuur uren, alsmede de gederfde winst in rekening te brengen.

### **Artikel 7. Geheimhouding**

7.1 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 dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

### **Artikel 8. Annulering door opdrachtgever**

8.1 De opdrachtgever voor een ondersteuningstraject of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus of coaching te annuleren per aangetekend verzonden brief.

8.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van een ondersteuningstraject of coaching is de opdrachtgever verplicht 25% van het overeengekomen bedrag voor administratiekosten te betalen.

8.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de cursus of coaching is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.

8.4 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.

8.5 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan een ondersteuningstraject of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

### **Artikel 9. Annulering door Human Interact**

9.1 Human Interact behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin sprake is van overmacht, zoals bijvoorbeeld ziekte, overlijden, uitbreken pandemie, stakingen, barre weersomstandigheden, de aanvangstijd of datum van sessies/bijeenkomsten te wijzigen. In overleg met de opdrachtgever en/of de deelnemers zal dan naar een geschikt alternatief worden gezocht.

9.2 Bij langdurige ziekte van een trainer/teamcoach zal Human Interact zorg dragen voor deskundige vervanging.

### **Artikel 10. Prijs**

10.1 De prijzen van Human Interact zijn exclusief omzetbelasting, reiskosten en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.

10.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Human Interact toch het recht BTW in rekening te brengen.

### **Artikel 11. Betaling**

11.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Human Interact anders is aangegeven, dient betaling van de door Human Interact verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.

11.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is Human Interact gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende wettelijke (handels) rente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag van de desbetreffende factuur.

11.3 Indien, en zodra Human Interact vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever – die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf – naast de wettelijke handelsrente als bedoeld in artikel 11.2. aan Human Interact, ook een bedrag verschuldigd aan buitengerechtelijke incassokosten, welke kosten worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 40,- per onbetaalde factuur.

11.4 Indien de opdrachtgever niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf heeft ten aanzien van de buitengerechtigde (incasso)kosten de normale wettelijke regeling van artikel 6:96 (lid 4) BW te gelden.

11.5 Het genoemde in artikel 11.2 tot en met 11.4 onverminderd de overige (gerechtelijke)kosten.

11.6 Indien de opdrachtgever recht heeft op restitutie, dan zal dit binnen 21 dagen na factuurdatum creditnota geschieden.

11.7 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

11.8 Door de opdrachtgever gedane (niet-geormerkte) 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.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

12.1 Human Interact is – met inachtneming van de overige leden van dit artikel – alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht indien sprake is van opzet en/of grove schuld van Human Interact c.q. de door haar ingeschakelde trainers, coaches of trainersacteurs.

12.2 Aansprakelijkheid van Human Interact is nadrukkelijk beperkt tot de hoogte van het bedrag dat in het voorkomende geval wordt uitgekeerd krachtens de door Human Interact afgesloten beroepsaansprakelijkheidsverzekering of andere aansprakelijkheidsverzekering, vermeerderd met het voor Human Interact geldende eigen risico, waarbij het totaal van deze bedragen is beperkt tot het maximumbedrag van de verzekering.

12.3 Indien – op welke reden dan ook – de aansprakelijkheidsverzekering van Human Interact niet tot uitkering overgaat, is aansprakelijkheid van Human Interact beperkt tot de overeengekomen prijs van de betreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van het geleverde product c.q. dienst met een maximum van € 2.000,00.

12.4 Human Interact is niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, waaronder begrepen doch niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie, noch voor schade geleden door derden.

12.5 Human Interact is niet aansprakelijk voor door opdrachtgever dan wel voor de door opdrachtgever ingeschakelde of aangestelde personen of voor personen waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is, veroorzaakte schade, van welke aard ook, indien Human Interact bij de uitvoering van haar opdracht is uitgegaan van door opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

12.6 De opdrachtgever vrijwaart Human Interact uitdrukkelijk tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de overeenkomst tussen Human Interact en opdrachtgever samenhangen. Onder een en ander worden nadrukkelijk ook begrepen de vorderingen met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op de eventueel door Human Interact aan opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

12.7 Indien opdrachtgever een eventuele vordering jegens Human Interact niet binnen twaalf maanden na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van die periode te vervallen.

## **Artikel 13. Auteursrecht / Intellectueel eigendom**

13.1 Voor zover er auteursrecht, merkrecht, modellenrecht, handelsnaamrecht, of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Human Interact ter uitvoering van de overeenkomst geleverde producten of diensten, is en blijft Human Interact houder respectievelijk eigenaresse van onderhavige rechten. De opdrachtgever mag de (stoffelijke) dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en het auteursrecht, merkrecht, modellenrecht, handelsnaamrecht, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen.

13.2 Het auteursrecht op de door Human Interact al dan niet opgestelde c.q. uitgegeven cursusmateriaal berust bij Human Interact, tenzij een andere een aantoonbaar auteursrecht heeft op het desbetreffende werk. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Human Interact zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd of gebruikt.

13.3 Human Interact behoudt zich het recht voor om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

13.4 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Human Interact is het niet toegestaan om enig door haar aan opdrachtgever geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te verwijderen, bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook, aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

## **Artikel 14. Geschillen en klachtenprocedure**

14.1 De overeenkomst met de opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

14.2 Partijen zullen eventuele geschillen zoveel mogelijk in onderling overleg trachten op te lossen. Indien een van de partijen desalniettemin een gerechtelijke procedure wenst te starten is, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen, desniettemin uitsluitend de Nederlandse rechter bevoegd.

14.3 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Human Interact.

14.4 Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het Human Interact, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een door partijen aangewezen onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling, wiens kosten voor rekening van partijen komen, ieder bij helften.

14.5 Human Interact heeft mr. J.S. de Gram - welke als advocaat staat ingeschreven op het tableau van de Nederlandse Orde van Advocaten onder BAR-nummer A34520 - verzocht om op te treden als 'prefereren arbiter'. Dit verzoek is door mr. De Gram positief ontvangen. Het oordeel van mr. De Gram is voor Human Interact bindend.

Mr. De Gram is bevoegd om zich, indien daartoe zijns inziens aanleiding bestaat, te laten vervangen door een andere advocaat. In dat geval zal de door mr. De Gram aangewezen advocaat optreden als arbiter, zonder dat hiervoor instemming van partijen nodig is. Niettegenstaande het vorenstaande kunnen partijen te allen tijde - gezamenlijk en eenparig - een andere arbiter aanwijzen dan mr. De Gram, dan wel diens vervanger.

14.6 Een geschil is aanwezig indien een der partijen dat aan de wederpartij schriftelijk (waaronder e-mail begrepen) kenbaar maakt, onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is. Indien het geschil niet wordt opgelost en/of partijen niet tot overeenstemming komen omtrent de benoeming van een onafhankelijke deskundige, dan kan het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde producten zal de opdrachtgever binnen 14 dagen, nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk reclameren bij Human Interact. Reclamering geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

14.7 Klachtenregeling

- Artikel 1

Indien een deelnemer of opdrachtgever van een cursus, training of andere activiteit van Human Interact hierover een klacht heeft, of over het optreden en/of handelen van een vertegenwoordiger van Human Interact, dan dient de deelnemer of opdrachtgever uiterlijk twee weken na afronding van de activiteit c.q. na het optreden of handelen, deze klacht schriftelijk aan Human Interact in te dienen.

- Artikel 2

De schriftelijke klacht omvat in ieder geval de naam en het adres van de klager, de inhoud van de klacht en het tijdstip waarop of de periode waarin de klacht is ontstaan.

- Artikel 3

Human Interact zal binnen twee weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigen dat de klacht is ontvangen en aan de klager meedelen hoe de procedure verder gaat.

- Artikel 4

Human Interact zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de (aanvullende) klacht, met de deelnemer of de opdrachtgever contact opnemen om te zorgen voor een zorgvuldige en correcte afhandeling van de klacht. Indien Human Interact een langere tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken en te behandelen dan zal Human Interact binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen, waarbij Human Interact zal aangeven hoe lang dit zal gaan duren. Human Interact zal de afhandeling van de klacht schriftelijk bevestigen aan de klager.

- Artikel 5

De klacht en de daarbij behorende documenten worden door Human Interact geregistreerd, vertrouwelijk behandeld en zorgvuldig bewaard gedurende een periode van vijf jaren nadat de klacht is ingediend.

- Artikel 6

Elke klacht zal door Human Interact of vertegenwoordigers daarvan, vertrouwelijk worden behandeld.

- Artikel 7

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Human Interact, kan de klager hiertegen binnen twee weken nadat Human Interact schriftelijk de afhandeling van de klacht aan de klager heeft bevestigd, beroep instellen bij de onafhankelijke arbiter (artikel 14.5).

## **Artikel 15. (Verwerking) persoonsgegevens / AVG**

15.1 Human Interact is verantwoordelijk voor het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Wet Bescherming Persoonsgegevens van opdrachtgever en diens personeelsleden, dan wel door die opdrachtgever ingeschakelde personen.

15.2. Human Interact verwerkt de door opdrachtgever verstrekte (persoons)gegevens in overeenstemming met de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

15.3 Opdrachtgever stemt ermee in dat Human Interact de gegevens die opdrachtgever aan Human Interact verstrekt, verwerkt. Het gaat bij die gegevens onder meer om: naam, adresgegevens, geboortedatum, geslacht, (mobiel) telefoonnummer en e-mailadres.

15.4 Human Interact bewaart de in artikel 15.3 bedoelde gegevens van opdrachtgever beginsel zolang als dat nodig is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

15.5 Opdrachtgever heeft overeenkomstig de art. 15 AVG, 16 AVG, 17 AVG en 20 AVG, het recht:

- om bij Human Interact op te vragen welke persoonsgegevens van hen worden verwerkt;
- op rectificatie van de onjuiste persoonsgegevens die bij Human Interact omtrent de betreffende persoon zijn verwerkt;
- op vergetelheid, voor zover zulks kan worden gevorderd;
- op dataportabiliteit;

15.6 Human Interact zal alle informatie die redelijkerwijs als vertrouwelijk dient te worden beschouwd en de informatie die haar ter kennis komt geheimhouden en niet ter kennis brengen aan derden, tenzij op hen een wettelijke verplichting rust om de betreffende informatie vrij te geven.

15.7. De in dit artikel bedoelde geheimhouding strekt niet uit over informatie die voor het algemene publiek vrijelijk toegankelijk is;

**Artikel 16. Varia**

16.1 Deze algemene voorwaarden blijven van kracht indien Human Interact van naam of rechtsvorm, verandert.

16.2 De al dan niet elektronische administratie van opdrachtnemer levert volledig bewijs op voor haar stellingen, onverminderd eventueel tegenbewijs.