

# ALGEMENE VOORWAARDEN AB-RANDSTAD

## Definities

- 1.2 AB-Randstad: een ambulante dienst die in de regio's Randstad en Gouda scholen bijstaat in het onderwijs verzorgen aan leerlingen die meer dan gemiddelde ondersteuningsbehoefte hebben. De Plus tak richt zich op de coaching van leerkrachten en ondersteuning van groepen. De medewerkers van AB-Randstad hebben als motto: effectief voor meer perspectief.
- 1.3 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van AB-Randstad zoals die toepasselijk zijn op de overeenkomst.
- 1.4 Offerte: een schriftelijk aanbod van AB-Randstad van een wederpartij betreffende het verrichten van werkzaamheden.
- 1.5 Opdrachtgever: degene die AB-Randstad de opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.6 Overeenkomst: een schriftelijke bevestiging van de opdracht tussen AB-Randstad en wederpartij tot het verrichten van werkzaamheden in de vorm van een door zowel AB-Randstad als wederpartij geaccordeerde offerte of contract.

## 1. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van AB-Randstad en op alle overeenkomsten die AB-Randstad sluit met een opdrachtgever.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze schriftelijk door AB-Randstad aan de opdrachtgever zijn bevestigd.

## 2. Offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen van AB-Randstad zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2 De offertes van AB-Randstad zijn geldig gedurende de op de offertes vermelde termijn. AB-Randstad is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de opdrachtgever schriftelijk binnen dertig dagen is bevestigd.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 3.1 komt de overeenkomst tussen AB-Randstad en de Opdrachtgever eerst tot stand op het moment dat AB-Randstad de opdracht schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd. AB-Randstad en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de in de offerte vastgelegde afspraken en eventuele aanvullingen hierop tevens schriftelijk in een contract zullen worden vastgelegd.

## 3. Uitvoering overeenkomst

- 4.1 AB-Randstad zal, tenzij anders uitdrukkelijk door haar wordt aangegeven, de overeengekomen werkzaamheden door gekwalificeerde personen laten verrichten.
- 4.2 AB-Randstad heeft een inspanningsverplichting om te zorgen voor vervanging van door haar ingeschakelde personen, die niet in staat zijn de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- 4.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan AB-Randstad 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 AB-Randstad worden verstrekt.
- 4.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan AB-Randstad zijn verstrekt, heeft AB-Randstad het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4.5 Wanneer de overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van brochures, boeken en andere zaken zal AB-Randstad deze aan de opdrachtgever toezenden. De opdrachtgever is tevens gehouden de porto en verzendkosten hiervoor te voldoen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. De opdrachtgever dient eventuele gebreken ten aanzien van de afgeleverde brochures, boeken en dergelijke, binnen tien werkdagen na ontvangst daarvan bij AB-Randstad te melden, bij gebreke waarvan alle eventuele rechten van de Opdrachtgever komen te vervallen.
- 4.6 Voor alle voorkomende vragen die aan AB-Randstad wordt gesteld, geldt een reactietermijn van 5 werkdagen.

#### 4. Aansprakelijkheid

- 5.1 AB-Randstad zal zich tot het uiterste inspannen om de overeenkomst naar tevredenheid van de opdrachtgever te verrichten. In geval van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van de zijde van AB-Randstad, zal AB-Randstad slechts gehouden zijn tot het ter hare keuze – geheel of gedeeltelijk – kosteloos opnieuw verrichten van de overeengekomen prestatie of tot het geheel of gedeeltelijk terugbetalen of crediteren van het voor die prestatie ontvangen of in rekening gebrachte bedrag. AB-Randstad aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gevolgschade, waaronder tevens wordt begrepen kosten voor gederfde uren en gederfde inkomsten.
- 5.2 Iedere aanspraak van de opdrachtgever vervalt uiterlijk dertig werkdagen nadat de betreffende prestatie is verricht of zoveel eerder als door de wet is bepaald.
- 5.3 Hetgeen in artikel 5.1 bepaald is wat betreft gevolgschade, is niet van toepassing in de gevallen waarbij de schade een gevolg is van opzet of grove schuld van AB-Randstad.

#### 5. Financiën

- 6.1 De door AB-Randstad opgegeven prijzen zijn exclusief btw. (indien van toepassing)
- 6.2 Alle betalingen aan AB-Randstad geschieden door storting of overschrijving op een door AB-Randstad aan te geven bank- of girorekening.
- 6.3 De opdrachtgever is gehouden de door AB-Randstad ingediende facturen te voldoen binnen veertien dagen na ontvangst.
- 6.4 Indien de opdrachtgever niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn betalingsverplichting voldoet, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn. In dat geval is AB-Randstad gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de dag dat de opdrachtgever in verzuim is gebleven ten aanzien van zijn betalingsverplichting.
- 6.5 Schiet de opdrachtgever tekort in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor haar rekening, waaronder in ieder geval zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, deurwaarders en advocaten. AB-Randstad is bevoegd deze kosten te fixeren op vijftien procent van het verschuldigde bedrag. Het in dit lid bepaalde laat onverlet de overige aan AB-Randstad toekomende rechten uit de wet of deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever is verplicht alle door AB-Randstad in redelijkheid gemaakte kosten, die verband houden met een gerechtelijke procedure waarbij de opdrachtgever volledig of in overwegende mate in het ongelijk is gesteld, te vergoeden. Onder deze kosten zullen in ieder geval zijn begrepen de kosten van externe deskundigen, deurwaarders en advocaten.
- 6.6 In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van AB-Randstad en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens AB-Randstad onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 6.7 AB-Randstad is gerechtigd onvoorziene prijsverhogingen na de totstandkoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan de opdrachtgever door te berekenen. AB-Randstad is verplicht de opdrachtgever zo spoedig mogelijk omtrent deze prijsverhogingen te informeren. AB-Randstad kan de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst verhogen, met dien verstande dat de opdrachtgever bevoegd is de overeenkomst te ontbinden, indien zij een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

#### 6. Annulering bijeenkomsten

- 7.1 Wanneer u zich heeft ingeschreven voor een activiteit van AB-Randstad, houdt dit in dat er een deelnameplaats voor u wordt vrijgehouden, er kosten worden gemaakt en dat u zich heeft verplicht de deelnamekosten voor deze activiteit te betalen.
- 7.2 Bij annulering van de inschrijving tot drie weken (vijftien werkdagen) vóór de startdatum van de activiteit worden geen kosten in rekening gebracht dan wel wordt het door u betaalde bedrag teruggestort.
- 7.3 Bij annulering van de inschrijving tussen drie en één we(e)k(en) (vijftien tot vijf werkdagen) vóór de startdatum van de activiteit worden 50 procent annuleringskosten dan wel wordt het door u betaalde bedrag teruggestort met inhouding van 50 procent van de kosten.
- 7.4 Bij annulering van de inschrijving minder dan één week (vijf werkdagen of minder) vóór de startdatum van de activiteit wordt het volledige bedrag aan deelnamekosten in rekening gebracht, oftewel, dan heeft u geen recht op terugbetaling van de deelnamekosten.
- 7.5 Wanneer u verhinderd bent om op de overeengekomen datum aan de activiteit deel te nemen, kunt u een passende vervanger deel laten nemen. U dient deze vervanging uiterlijk 24 uur vóór de bijeenkomst te e-mailen naar het algemene mailadres van AB-Randstad (leendert@AB-Randstad.nl). Vermeld in uw e-mail de naam van

de activiteit, de startdatum, uw eigen naam en de naam van degene die in uw plaats zal deelnemen en zijn/haar emailadres. Er worden voor de vervanging geen administratiekosten in rekening gebracht.

- 7.6 U kunt alleen schriftelijk (per e-mail) annuleren of de inschrijving wijzigen. Als datum van de annulering of wijziging geldt de datum van ontvangst van de e-mail. U kunt het bericht sturen aan [leendert@AB-Randstad.nl](mailto:leendert@AB-Randstad.nl). Vermeld in uw bericht uw naam, de naam van uw organisatie en de titel en startdatum van de activiteit waarvoor u zich heeft aangemeld.
- 7.8 Bij annulering/wijziging van een inschrijving voor een door AB-Randstad aangeboden gratis activiteit worden geen kosten in rekening gebracht.
- 7.9 De algemene voorwaarden van AB-Randstad en bovenstaande aanvullende annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten die AB-Randstad organiseert. AB-Randstad gaat ervan uit dat u kennis heeft genomen van en akkoord gaat met deze voorwaarden bij inschrijving.
- 7.10 In de gevallen waarin AB-Randstad in opdracht van de opdrachtgever bijeenkomsten heeft georganiseerd, worden aan de opdrachtgever bij schriftelijke annulering vijftig procent van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht. Er is een mogelijkheid om de bijeenkomst te verschuiven tot drie weken voor aanvang. De kosten van deze verschuiving worden bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Bij schriftelijke annuleringen minder dan 10 werkdagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst, wordt aan de opdrachtgever het volledige overeengekomen bedrag in rekening gebracht.

## 7. Intellectueel eigendom

- 8.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 9 behoudt AB-Randstad zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
- 8.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom berusten uitsluitend bij AB-Randstad. De opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de hiervoor genoemde zaken niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen dan na uitdrukkelijke toestemming van AB-Randstad.
- 8.3 Het is de opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendommen uit documenten, programmatuur, publicaties of andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding.

## 8. Vertrouwelijkheid

- 9.1 Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, tijdens trainingen naar boven komt of voortkomt uit persoonlijke en professionele ontwikkeling van de deelnemers wordt uiterst vertrouwelijk behandeld door AB-Randstad, en haar medewerkers.
- 9.2 De opdrachtgever is er mee bekend dat de ter beschikking gestelde documenten, publicaties of andere zaken vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van AB-Randstad kunnen bevatten. De opdrachtgever verbindt zich deze zaken geheim te houden, dus niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van AB-Randstad en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van de opdrachtgever die deze zaken niet noodzakelijkerwijs behoeven te gebruiken.
- 9.2 In geval van overtreding door de opdrachtgever van het bepaalde in lid 1 van dit artikel verbeurt de opdrachtgever ten behoeve van AB-Randstad een onmiddellijk opeisbare boete groot € 5.000,- per overtreding, alsmede € 500,- voor iedere dag dat de overtreding na schriftelijke kennisgeving van AB-Randstad ter zake voortduurt, onverminderd de verplichting van de opdrachtgever tot vergoeding van de door AB-Randstad geleden schade.

## 9. Overdracht van rechten en verplichtingen

- 10.1 De opdrachtgever mag haar rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst of nadere overeenkomsten die daaruit voortvloeien niet geheel of gedeeltelijk overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AB-Randstad. Aan deze toestemming kan AB-Randstad voorwaarden verbinden. Overdrachten, in strijd met het hierboven bepaalde, zijn nietig.

## 10. Overmacht

- 11.1 AB-Randstad is niet aansprakelijk voor het niet toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden de verplichtingen van AB-Randstad opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is, langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
- 11.2 Indien AB-Randstad bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij bevoegd het reeds geleverde, respectievelijk het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.
- 11.3 Van overmacht van AB-Randstad is onder meer sprake in geval van stakingen, ziekte van door haar ingeschakeld personeel of ziekte van door haar ingeschakelde derden, gebrek aan materialen, stagnatie bij haar toeleveranciers en niet nakoming van haar verplichtingen door derden, zoals – maar niet beperkt tot – door haar aangezochte inleiders.

## 11. Geheimhouding

- 12.1 Tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, is het de opdrachtgever slechts toegestaan om de resultaten van de dienstverlening van AB-Randstad en de hierbij verstrekte documentatie, aan te wenden voor de uitoefening van haar eigen activiteiten. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan om, anders dan ten behoeve van dit eigen gebruik, aan derden inzage in deze resultaten of documentatie te geven of deze geheel of gedeeltelijk aan derden te verstrekken.

## 12. Wijzigingen

- 13.1 In gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet of indien wijzigingen noodzakelijk zijn, wordt ter zake overleg gepleegd tussen AB-Randstad en de opdrachtgever. Indien partijen overeenstemming bereiken over een aanvulling of wijziging van de overeenkomst, zal een dergelijke aanvulling of wijziging schriftelijk in een door partijen te ondertekenen document worden vastgelegd.
- 13.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. AB-Randstad zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen, evenals van de eventuele financiële en kwalitatieve gevolgen van de aanvulling of wijziging.
- 13.3 AB-Randstad heeft te allen tijde het recht de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen met dien verstande dat de opdrachtgever die een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van haar beroep of bedrijf bevoegd is de overeenkomst te ontbinden, indien sprake is van een wezenlijke wijziging of aanvulling van de overeenkomst. Indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die voor rekening komen van AB-Randstad, zullen aan de opdrachtgever geen meerkosten in rekening worden gebracht.

## 13. Niet nakoming

- 14.1 Indien de opdrachtgever één van haar verplichtingen jegens AB-Randstad niet nakomt of AB-Randstad vreest dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen en de opdrachtgever niet in staat is om op een eerste verzoek van AB-Randstad adequate zekerheid voor de nakoming van haar verplichtingen te stellen, of er beslag wordt gelegd op zaken van de opdrachtgever, of de opdrachtgever surséance van betaling heeft aangevraagd, of in staat van faillissement wordt verklaard, of anderszins de vrije beschikking over haar vermogen verliest, dan heeft AB-Randstad het recht (verdere) uitvoering van alle met de opdrachtgever gesloten overeenkomsten op te schorten, dan wel deze overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van AB-Randstad op schadevergoeding.

## 14. Eigendomsvoorbehoud

- 15.1 Alle door AB-Randstad geleverde zaken blijven haar eigendom totdat de opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door AB-Randstad aan de opdrachtgever krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken en betreffende de krachtens een zodanige overeenkomst ten behoeve van de opdrachtgever verrichte of te verrichten werkzaamheden alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten volledig heeft voldaan.

15.2 Alle verstrekte materialen behorend bij een training mogen worden gebruikt door individuele deelnemers. De inhoud valt onder de in deze voorwaarden opgenomen condities met betrekking tot copyrightregelgeving. De materialen mogen onder geen beding gebruikt voor scholingsactiviteiten.

## 15. Klachten

- 16.1 Opdrachtgevers die niet tevreden zijn over de verrichte werkzaamheden van AB-Randstad, kunnen dit schriftelijk of telefonisch melden. Het hiertoe bestemde telefoonnummer is 0614826614 of e-mail ([leendert@AB-Randstad.nl](mailto:leendert@AB-Randstad.nl)). De ontvangst van de klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.
- 16.2 De opdrachtgever ontvangt binnen twee weken na ontvangst van zijn klacht bericht met betrekking tot de wijze waarop zijn klacht zal worden afgehandeld. Als er onverhoopt een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer of klant hiervan binnen twee weken in kennis gesteld en wordt het uitstel toegelicht. Tevens wordt dan een indicatie gegeven wanneer AB-Randstad verwacht uitsluitsel te geven.
- 16.3 Eventuele klachten worden zowel door AB-Randstad als door de opdrachtgever vertrouwelijk behandeld en niet openbaar gemaakt.

## 16. Geschillen

- 17.1 Iedere overeenkomst tussen een opdrachtgever en AB-Randstad wordt beheerst door Nederlands recht.
- 17.2 Geschillen die ontstaan bij de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van een overeenkomst tussen een opdrachtgever en AB-Randstad, zullen zo mogelijk in onderling overleg tot een oplossing worden gebracht. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal een geschil worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechter.
- 17.3 Er is sprake van een geschil indien een van de partijen dit schriftelijk aan de opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt.