

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **IMPULS Organisatieadvies, training en coaching**

#### **1. TOEPASSELIJKHEID**

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle door Impuls organisatieadvies, training en coaching, hierna te noemen Impuls - gedane aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot het leveren van diensten aan de opdrachtgever - hierna te noemen: opdrachtgever.
- 1.2 Impuls aanvaardt uitdrukkelijk geen algemene voorwaarden van de opdrachtgever, tenzij partijen zulks voorafgaand uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts bindend, indien en voor zover Impuls daarmee voorafgaand uitdrukkelijk schriftelijk heeft ingestemd.
- 1.4 Het is de opdrachtgever niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Impuls uit een overeenkomst met Impuls voortvloeiende rechten over te dragen aan derden.

#### **2. AANBIEDINGEN EN OVEREENKOMSTEN**

- 2.1 Impuls is slechts gebonden jegens de opdrachtgever indien en voor zover de opdrachtgever een aanbod van Impuls, binnen een eventueel gestelde termijn, schriftelijk en onvoorwaardelijk heeft aanvaard. Mondelinge toezeggingen of afspraken binden Impuls slechts indien en voor zover zij deze schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.2 Aanbiedingen van Impuls zijn gebaseerd op de informatie die de opdrachtgever haar schriftelijk heeft verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij naar beste weten alle informatie heeft verstrekt die Impuls nodig heeft voor de opzet en uitvoering van de overeenkomst.

#### **3. AANVANG WERKZAAMHEDEN**

- 3.1 De werkzaamheden van Impuls voor en ten behoeve van de opdrachtgever vangen aan op een in de overeenkomst bepaalde aanvangsdatum of op een later schriftelijk vastgesteld tijdstip
- 3.2 Indien de opdrachtgever Impuls niet uiterlijk op de overeengekomen aanvangsdatum in de gelegenheid stelt om met de overeengekomen werkzaamheden te beginnen, is artikel 11. van toepassing.

#### **4. UITVOERING WERKZAAMHEDEN**

- 4.1 De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden zal blijven verstrekken. Impuls zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd. Dit is slechts anders indien Impuls uitdrukkelijk en schriftelijk het beoogde resultaat garandeert.
- 4.2 Om de uitvoering van de opdracht zo goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig en op eerste verzoek alle door Impuls verzochte documenten en gegevens. Dit geldt op gelijke voet voor die medewerkers van de opdrachtgever, die voor de werkzaamheden van Impuls zullen worden vrijgemaakt, en Impuls terzijde zullen staan.
- 4.3 De opdrachtgever is gehouden om op eerste verzoek van Impuls één of meer van haar werknemers aan te wijzen die voor Impuls als contactpersoon zullen fungeren.
- 4.4 Impuls is te allen tijde bevoegd de samenstelling van het Impuls team te wijzigen, indien zij dit noodzakelijk acht voor de uitvoering van de opdracht..
- 4.5 Impuls behoudt zich het recht voor om voor het vervullen van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever derden in te schakelen.

#### **5. DUUR EN AFRONDING VAN DE OPDRACHT**

- 5.1 Een door Impuls aangegeven duur van een overeenkomst geldt slechts bij benadering en kan met wederzijds goedvinden door partijen worden verlengd.
- 5.2 De duur van de overeenkomst kan door Impuls te allen tijde worden verlengd met de tijd dat de uitvoering van de overeenkomst wordt vertraagd door factoren van buitenaf die niet door Impuls kunnen worden beïnvloed.

#### **6. TARIEVEN EN KOSTEN**

- 6.1 De werkzaamheden van Impuls worden gefactureerd dan wel (Ii) tegen een vaste prijs, (II) per deelnemer, of (III) op basis van bestede dagdelen.
- 6.2 De opdrachtgever wordt geacht akkoord te zijn met de inhoud van de factuur indien niet binnen 5 werkdagen schriftelijk bezwaar is gemaakt.
- 6.3 Naast de onder 6.1 genoemde facturatie behoudt Impuls zich het recht voor kantoorkosten te factureren. Deze additionele kosten kunnen onder meer bestaan uit secretariaats-, reis- en verblijfkosten, kopieerkosten. Kantoorkosten zullen afzonderlijk op de factuur worden vermeld.
- 6.4 Impuls behoudt zich het recht voor om 12 maanden na het doen van de eerste aanbieding aan de opdrachtgever haar tarieven en vergoedingen aan te passen.
- 6.5 Tenzij anders vermeld, zijn alle door Impuls vermelde prijzen en tarieven exclusief de toepasselijke BTW.

## **7. BETALINGSCONDITIES**

- 7.1 Impuls zal opdrachtgever maandelijks bij declaratie factureren.
- 7.2 Opdrachtgever zal de factuur binnen 21 (eenentwintig) dagen na de vermelde declaratiedatum voldoen.
- 7.3 Indien de opdrachtgever de factuur niet, niet volledig en/of niet tijdig aan Impuls voldoet, is hij direct vanaf de vervalddag van de factuur in verzuim. Vanaf de vervalddag is de opdrachtgever aan Impuls de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat ingebrekestelling is vereist en staat het Impuls vrij om de vordering uit handen te geven zonder verdere aankondiging.
- 7.4 Zodra de opdrachtgever met enige betaling in verzuim is, zijn alle overige vorderingen van Impuls op de opdrachtgever opeisbaar en treedt ook ten aanzien van die vorderingen het verzuim zonder ingebrekestelling onmiddellijk in.
- 7.5 Het staat Impuls te allen tijde vrij haar verplichtingen uit de onderhavige overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten indien de opdrachtgever niet aan de in dit artikel geformuleerde betalingsverplichting voldoet.
- 7.6 Indien de opdrachtgever in verzuim is met zijn betaling of anderszins tekortschiet in de nakoming van een of meer van zijn verplichtingen jegens Impuls, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van nakoming voor rekening van de opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
- 7.7 Indien de overeenkomst van opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit deze bepaling.

## **8. MEERWERK c.q. WIJZIGING VAN DE OPDRACHT**

- 8.1 Partijen kunnen schriftelijk en in gemeenschappelijk overleg de duur de aanpak, werkwijzen of de omvang van de overeenkomst en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uitbreiden of wijzigen.
- 8.2 Indien de tussentijdse wijziging in de overeenkomst of de uitvoering daarvan het gevolg is van een handelen of nalaten van de opdrachtgever, zal Impuls de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, dient dit in een aanvullende overeenkomst van opdracht met de opdrachtgever te worden overeengekomen.
- 8.3 Indien de opdrachtgever langer gebruik wil maken van de diensten van Impuls dan schriftelijk is overeengekomen, dient hij dit ten minste 1 (één) maand voor de door Impuls aangegeven laatste werkdag schriftelijk aan haar kenbaar te maken. Impuls zal slechts meerwerk ten behoeve van de opdrachtgever verrichten, indien zij daarvoor een voorafgaande schriftelijke verzoek van de opdrachtgever heeft ontvangen en vervolgens een (aanvullende) overeenkomst is gesloten.

## **9. ARBEIDSSOMSTANDIGHEDEN**

- 9.1 Indien een werknemer en/of een andere door Impuls ingeleende arbeidskracht werkzaamheden ten kantore van de opdrachtgever verricht, zal dit geschieden binnen de bij opdrachtgever geldende werktijden, tenzij partijen anders overeenkomen.
- 9.2 De opdrachtgever is jegens Impuls verplicht, gelijk hij dat ingevolge artikel 7:658 BW, alsmede de van toepassing zijnde Arboregelingen tegenover zijn eigen werknemers is, de lokalen waarin en de zaken waarmee hij de werkzaamheden doet verrichten, zodanig in te richten en te onderhouden, alsmede omtrent het verrichten van de werkzaamheden zodanige regelingen te treffen en aanwijzingen te geven, dat de werknemer tegen gevaar voor lijf, eerbaarheid en goed zoverre beschermd is als redelijkerwijze in verband met de aard van de werkzaamheden gevorderd kan worden.
- 9.3 Zijn de verplichtingen in het vorige artikel niet nagekomen, dan is de opdrachtgever jegens Impuls gehouden tot vergoeding van de schade die de werknemer dientengevolge in de uitoefening van zijn werkzaamheden heeft geleden, tenzij de niet-nakoming is te wijten aan opzet of grove schuld van de werknemer.
- 9.4 De opdrachtgever zal Impuls vrijwaren voor aanspraken tegen Impuls ingesteld wegens de niet-nakoming van de verplichtingen bedoeld in het tweede lid van dit artikel. Impuls is bevoegd haar aanspraken terzake aan de direct belanghebbende(n) te cederen, respectievelijk mede namens Impuls tegen de opdrachtgever geldend te laten maken.

## **10. GEEN INDIENSTNEMING WERKNEMERS IMPULS**

- 10.1 Anders dan in overleg met de wederpartij, is het Impuls en de opdrachtgever niet toegestaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst en binnen 1 (één) jaar na het einde daarvan een werknemer van de wederpartij in dienst te nemen of met deze werknemer over indiensttreding te onderhandelen. Hetzelfde geldt ten aanzien van het door deze werknemer op zelfstandige basis verrichten van werkzaamheden die zijn gerelateerd aan zijn huidige werkzaamheden.
- 10.2 Indien één der partijen het vorige lid overtreedt, is hij jegens de wederpartij een boete verschuldigd ter grootte van 12 (twaalf) bruto maandsalarissen van de werknemer in zijn laatste functie bij de wederpartij. Deze boete is direct opeisbaar. Deze wederpartij blijft bevoegd tevens vergoeding van de werkelijke schadevergoeding van haar (ex-)werknemer en/of de overtredende partij te vorderen.

## 11. OVERMACHT

- 11.1 Impuls kan zich met succes op overmacht beroepen, indien de uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk (al dan niet tijdelijk) wordt verhinderd of bemoeilijkt door omstandigheden redelijkerwijze buiten haar wil, ook al waren deze ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst reeds te voorzien. Hieronder zijn onder meer doch niet uitsluitend begrepen: bedrijfsblokkades, stakingen, prik- en stiptheidsacties, uitsluiting, vertraagde verstrekking van bij derden bestelde zaken of ingeroepen diensten, natuurrampen, oorlogen, terroristische aanslagen en staat van beleg, alsmede bedrijfsstoringen bij Impuls, de opdrachtgever of een derde waarvan partijen (of één van hen) afhankelijk zijn voor een correcte uitvoering van de overeenkomst.
- 11.2 In geval van overmacht aan de zijde van Impuls worden haar verplichtingen jegens de opdrachtgever opgeschort. Indien de overmacht langer duurt dan 1 (één) maand, zijn zowel Impuls als de opdrachtgever bevoegd de overeenkomst voor het niet uitvoerbare gedeelte te ontbinden, onverminderd het bepaalde in artikel 16.

## 12. AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

- 12.1 Impuls is uitsluitend aansprakelijk voor door de opdrachtgever geleden directe schade die het gevolg is van een aan Impuls toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst, indien en voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Impuls van de zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht redelijkerwijs mag worden vertrouwd. Iedere andere contractuele aansprakelijkheid van Impuls, die voor indirecte- en gevolgschade daaronder begrepen, is uitdrukkelijk uitgesloten.
- 12.2 Aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door bovenbedoelde tekortkoming wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Impuls voor haar werkzaamheden tot dan toe in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Indien de overeengekomen werkzaamheden langer dan 6 (zes) maanden in beslag hebben genomen, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 6 (zes) maanden.
- 12.3 Indien de in het eerste lid bedoelde aansprakelijkheid voortvloeit uit het niet binnen een overeengekomen duur nakomen van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever, zal de opdrachtgever in geen geval gerechtigd zijn tot schadevergoeding, maar heeft hij alleen recht op nakoming van de betreffende prestatie.
- 12.4 Iedere vordering jegens Impuls, behalve die welke uitdrukkelijk en schriftelijk door Impuls is erkend, vervalt door verloop van 12 (twaalf) maanden na het ontstaan van de vordering.
- 12.5 Aansprakelijkheidsbeperkende, -uitsluitende of -vaststellende voorwaarden, die in verband met de werkzaamheden van Impuls voor en ten behoeve van de opdrachtgever door derden aan Impuls kunnen worden tegengeworpen, kunnen door Impuls ook aan de opdrachtgever worden tegengeworpen.
- 12.6 Werknemers van Impuls of door Impuls voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden, kunnen zich jegens opdrachtgever beroepen op alle aan de overeenkomst te ontleen verweermiddelen als waren zij zelf bij die overeenkomst partij.

- 12.7 De opdrachtgever zal Impuls, haar werknemers en voor de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde hulppersonen, vrijwaren tegen iedere aanspraak van derden die verband houdt met de uitvoering door Impuls van de overeenkomst.
- 12.8 Niet-toerekenbare overschrijding door Impuls van overeengekomen termijnen voor het verrichten van haar werkzaamheden voor en ten behoeve van de opdrachtgever, geeft de opdrachtgever geen recht op aanvullende of vervangende schadevergoeding of op niet-nakoming van enige van zijn eigen verplichtingen jegens Impuls.

### **13. GARANTIE**

- 13.1 Impuls garandeert dat haar werkzaamheden zullen worden uitgevoerd in overeenstemming met de zorgvuldigheid, deskundigheid en vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht redelijkerwijs mag worden vertrouwd. Indien en voor zover zulks naar het oordeel van de opdrachtgever niet is geschied, dient hij Impuls daarvan schriftelijk en gemotiveerd in kennis te stellen. Deze mededeling dient Impuls ten spoedigste doch uiterlijk binnen 3 (drie) maanden nadat de werkzaamheden zijn verricht, te hebben bereikt, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten terzake heeft verwerkt.
- 13.2 Indien Impuls schriftelijk en uitdrukkelijk erkent dat de werkzaamheden niet conform het in artikel 13.1 bepaalde zijn uitgevoerd, zullen de werkzaamheden op grond van door Impuls erkende garantieaanspraken kosteloos worden verricht. Impuls verleent uitdrukkelijk geen garantie indien de in het eerste lid bedoelde mededeling samenhangt met een niet-naleving van de door Impuls aan de opdrachtgever gegeven instructies.

### **14. INTELLECTUELE EIGENDOM**

- 14.1 Modellen, technieken en zaken, waaronder software die Impuls heeft gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, zijn en blijven eigendom van Impuls. Ook alle auteursrechten en (overige) industriële en intellectuele eigendomsrechten in verband met de werkzaamheden van Impuls blijven bij Impuls of derden-rechthebbenden en gaan, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen, niet op de opdrachtgever over.
- 14.2 Alle rechten die voortvloeien uit uitvindingen en/of ontwikkelingen die betrekking hebben op en tijdens door Impuls verrichte werkzaamheden voor en ten behoeve van de opdrachtgever, worden eigendom van Impuls.
- 14.3 Het kopiëren en/of openbaar maken van zaken van Impuls kan alleen geschieden na schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Impuls.
- 14.4 De opdrachtgever heeft het recht de in het eerste lid bedoelde modellen, technieken en zaken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover voortvloeiend uit het doel van de overeenkomst.
- 14.5 Na beëindiging van de overeenkomst zal de opdrachtgever de eigendommen van Impuls op zijn kosten aan Impuls retourneren, zo nodig ontdaan van specifieke bedrijfsgegevens van de opdrachtgever.

## **15. GEHEIMHOUDING**

- 15.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding met betrekking tot alle informatie en gegevens die de wederpartij hen in het kader van de overeenkomst toevertrouwt.
- 15.2 Iedere partij zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de wederpartij. De opdrachtgever zal zonder voorafgaande schriftelijke en uitdrukkelijke toestemming van Impuls aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Impuls, haar werkwijze e.d., dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.
- 15.3 Partijen zijn evenwel niet gehouden tot geheimhouding van gegevens afkomstig van en/of betreffende de wederpartij, waaraan algemene bekendheid is of wordt gegeven, of waarover zij reeds rechtmatig beschikten.

## **16. ONTBINDING**

- 16.1 Ieder der partijen is bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk, met onmiddellijke ingang, per aangetekende brief te beëindigen, indien de voltooiing van de overeenkomst in redelijkheid niet kan worden gevegd als gevolg van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen.
- 16.2 Indien de opdrachtgever conform het vorige lid de overeenkomst voortijdig beëindigt, kan Impuls vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op een nader overeen te komen financiële compensatie doen gelden.
- 16.3 Indien één der partijen op grond van een kracht van gewijsde gedane rechterlijke uitspraak in staat van faillissement verkeert of aan haar surséance van betaling is verleend, dan wel zij haar bedrijfsactiviteiten beëindigt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

## **17. TOEPASSELIJK RECHT, GESCHILLENREGELING**

- 17.1 Op de overeenkomst, alsmede overeenkomsten die daaruit voortvloeien, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 17.2 Alle geschillen (waaronder begrepen die slechts door één partij als zodanig worden beschouwd) die mochten ontstaan naar aanleiding van de overeenkomst, alsmede van overeenkomsten die daarvan het uitvloeisel zijn, welke niet in der minne kunnen worden geschikt, zullen worden beslecht overeenkomstig het reglement van het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam.

## **18. CURSUSSEN INZET UREN CURSIST**

- 18.1 De tijd die de cursist minimaal dient te besteden aan zelfstudie en participatie is steeds benoemd in de cursusinformatie die op de website is beschreven.
- 18.2 In die gevallen dat alleen aanwezigheid is vereist van de cursist is, kan automatisch aangenomen worden dat er géén voorafgaande of navolgende zelfstudie van de cursist vereist is.

## **19. CURSUSSEN RESTITUTIEVOORWAARDEN**

- 19.1 De cursist kan de inschrijving tot 14 dagen na inschrijving kosteloos annuleren.
- 19.2 Bij annulering tot 30 dagen vóór aanvang van de cursus of training wordt €75,- administratiekosten in rekening gebracht.
- 19.3 Bij annulering na 30 dagen vóór aanvang en tot één week vóór aanvang van de cursus of training wordt 50% van de totale cursuskosten in rekening gebracht.
- 19.4 Vanaf één week vóór aanvang wordt bij no show 100% van de kosten in rekening gebracht. Vervanging is mogelijk in overleg.