

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Engel Agressie Preventie, kantoorhoudende te 6363 DN Kerkrade (Nederland) aan de Pater Pottgensstraat 6, ingeschreven in het register gehouden door de Kamer van Koophandel onder inschrijvingsnummer 71028137 hanteert de navolgende algemene voorwaarden:

### Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. *Engel Agressie Preventie, hierna EAP*

De ondernemer die bedrijfsmatig dienstverlening aanbiedt op het gebied van advisering ten aanzien van preventieve omgang betreffende agressie en grensoverschrijdend gedrag alsook opleidingen en trainingen aanbiedt gericht op preventie en omgang met agressie, evenals het individueel psychosociaal begeleiden van agressors.

2. *Aanbieding*

Iedere offerte van EAP betreffende het leveren van haar diensten.

3. *Overeenkomst*

Iedere overeenkomst (mondeling, telefonisch of schriftelijk) welke tussen opdrachtgever en EAP tot stand komt ten aanzien van de te verlenen diensten tegen een te betalen prijs, elke wijziging daarvan of aanvulling daarop, alsmede alle (rechts)handelingen ter voorbereiding en ter uitvoering van de overeenkomst, niet zijnde een aanbidding.

4. *Diensten*

Alle dienstverlening dan wel werkzaamheden die het onderwerp zijn van een overeenkomst tussen opdrachtgever en EAP.

5. *Voorwaarden*

Deze algemene leveringsvoorwaarden.

6. *Opdrachtgever /wederpartij*

De natuurlijke dan wel rechtspersoon welke met EAP een overeenkomst is aangegaan dan wel degene die een aanbidding in de zin van lid 2 heeft aangevraagd of ontvangen.

7. *Opdracht*

Iedere opdracht tot het verrichten van de werkzaamheden zoals bedoeld in lid 1 van de opdrachtgever aan EAP.

8. *Cursist*

De natuurlijk persoon welke een door EAP aangeboden opleiding, training of begeleiding zoals beschreven in lid 1 zal gaan volgen.

9. *Content Creation*

Alle video's, foto's, werken, teksten, gegevens, informatie of andere materialen die door EAP worden uitgegeven, medegedeeld of ter beschikking gesteld, met uitzondering van Software.

10. *Meerwerk*

Alle werkzaamheden, leveringen en producten die niet in de overeenkomst tussen partijen zijn benoemd en die door de opdrachtgever additioneel worden gevraagd.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op, en maken onlosmakelijk deel uit van iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die betrekking heeft op door EAP te leveren diensten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met EAP waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.
- 2.3 Indien naast deze voorwaarden nog andere voorwaarden van toepassing zijn, prevaleren ingeval van tegenstrijdigheid deze algemene voorwaarden.
- 2.4 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.5 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van de wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.6 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn, of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. EAP en de wederpartij zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.
- 2.7 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden wordt geregeld of indien er onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen binnen deze algemene voorwaarden, dan dient deze situatie te worden beoordeeld of worden uitgelegd naar de geest van de algemene voorwaarden.
- 2.8 Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de opdrachtgever en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van EAP en zijn ten alle tijden raadpleegbaar alsook downloadbaar op de website van EAP, [www.engel-agressie.nl](http://www.engel-agressie.nl).
- 2.9 EAP heeft te allen tijde het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen. Aankomende wijzigingen zullen tenminste 21 dagen voordat zij in werking treden kenbaar worden gemaakt.

### Artikel 3. Aanbieding

- 3.1 Alle door EAP uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke offerte kenbaar is gemaakt óf in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
- 3.2 Alle door EAP uitgebrachte aanbiedingen dan wel offertes gelden gedurende 30 dagen na dagtekening van de aanbieding dan wel offerte, tenzij er uitdrukkelijk en schriftelijk een andere termijn voor aanvaarding is vastgelegd.
- 3.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW (dan wel vrijgesteld van BTW indien nadrukkelijk aangegeven op de offerte, opdracht en factuur) en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4 EAP kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de wederpartij redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.  
Kennelijke verschrijvingen of vergissingen in de aanbiedingen of offertes van EAP ontheffen haar dan ook van de nakomingsplicht en /of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding daaruit voortvloeiend, ook na totstandkoming van de overeenkomst.
- 3.5 Alle bij de offerte behorende bijlagen blijven eigendom van EAP en dienen op haar eerste verzoek te worden geretourneerd. Behoudens haar uitdrukkelijke en schriftelijke toestemming zal de opdrachtgever een door EAP verstrekte offerte niet aan derden ter inzage geven of ter beschikking stellen en mag deze evenmin worden verveelvoudigd dan wel openbaar worden gemaakt.
- 3.6 Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod dan is EAP daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij EAP dit anders aangeeft.
- 3.7 Een samengestelde prijsopgave verplicht EAP niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.8 Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.9 In de offerte/overeenkomst wordt tenminste het navolgende vastgelegd:
  - naam van de opdrachtgever;
  - datum van de overeenkomst/offerte;
  - omschrijving van de opdracht;
  - het van toepassing zijn van deze algemene voorwaarden;
  - eventuele bijzondere voorwaarden;
  - termijnen en wijzen van betaling.
- 3.10 De overeenkomst tussen opdrachtgever en EAP komt enkel tot stand na schriftelijke bevestiging van EAP. Indien niet binnen 8 dagen, eveneens schriftelijk, de juistheid van de inhoud van deze schriftelijke acceptatie wordt betwist, zijn opdrachtgever en EAP aan de overeenkomst gebonden.

#### Artikel 4. Prijzen

- 4.1 Alle prijzen zoals vermeld in de overeenkomst zijn in euro's en zijn exclusief BTW en andere heffingen die van overheidswege worden opgelegd. Eventuele extra kosten zoals reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten zijn niet in de prijs inbegrepen en zijn voor rekening van de opdrachtgever, tenzij anders is overeengekomen.
- 4.2 De in de aanbiedingen of offertes van EAP weergegeven bedragen zijn gebaseerd op de tijdens de aanbieding bestaande prijzen, koersen, lonen, belastingen en andere voor het prijspeil relevante factoren. De prijzen zoals EAP deze in haar brochures dan wel op haar website of anderszins kenbaar heeft gemaakt, kunnen ten allen tijde gewijzigd worden. Indien na de (order)bevestiging één of meerdere van deze factoren wijzigen, is EAP gerechtigd de overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.
- Indien krachtens de onderhavige bepaling tot prijsverhoging wordt overgegaan, en de verhoging bedraagt meer dan 10% van het totale overeengekomen bedrag, heeft de wederpartij het recht de overeenkomst binnen acht dagen nadat zij bekend is of kon zijn met de prijsverhoging schriftelijk te ontbinden, tenzij de verhoging van de prijs voortvloeit uit de bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van lonen etc. of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- 4.3 Alle offertes en aanbiedingen van EAP zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever aan EAP is verstrekt, waarbij de opdrachtgever ervoor instaat dat daarbij alle essentiële informatie voor de uitvoering van de opdracht correct aan EAP wordt verstrekt.
- 4.4 Kosten voor eventueel aangeschafte goederen of geleverde diensten worden rechtstreeks aan opdrachtgever doorberekend.

#### Artikel 5. Totstandkoming en wijziging van de overeenkomst

- 5.1 De overeenkomst tussen EAP en de opdrachtgever komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever de offerte van EAP schriftelijk aanvaardt en EAP deze aanvaarding accordeert, dan wel nadat EAP het inschrijfformulier van de opdrachtgever ondertekend retour heeft ontvangen en heeft goedgekeurd.
- 5.2 De overeenkomst tussen EAP en de wederpartij wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
- 5.3 EAP heeft het recht om voor de uitvoering van de overeenkomst bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.4 Het betrekken en/of inschakelen van derden door de opdrachtgever, geschiedt uitsluitend in onderling overleg. EAP zal na overleg met de opdrachtgever vaststellen welke medewerker(s) de werkzaamheden zal uitvoeren, waarbij geldt dat een tussentijdse wijziging van medewerker(s) door EAP kan plaatsvinden. De wijziging mag noch de kwaliteit dan wel de continuïteit van de opdracht nadelig beïnvloeden.



Training & Behandeling

aj

- 5.5 Indien de door EAP dan wel door haar ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op locatie van de opdrachtgever of een door de opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten van de medewerkers.
- 5.6 De overeenkomst bestaat uit deze algemene voorwaarden alsmede de opdrachtbevestiging. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de ondertekende opdrachtbevestiging door EAP is ontvangen en door haar is geaccordeerd.
- 5.7 Indien de opdracht mondeling is verstrekt, dan wel indien de opdrachtbevestiging (nog) niet getekend retour is ontvangen door EAP, wordt de opdracht niettemin geacht te zijn tot stand gekomen op het moment dat EAP op verzoek van de opdrachtgever met de uitvoering van de opdracht is gestart.
- 5.8 De overeenkomst komt in plaats van en vervangt eerdere correspondentie, afspraken, documentatie en/of overige informatie.
- 5.9 EAP is gerechtigd om, indien noodzakelijk, de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. EAP zal de wederpartij hierover voorafgaand informeren. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan EAP de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de wederpartij de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
- 5.10 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan dan wel een nieuwe overeenkomst opstellen. Indien de aard, de omvang of de inhoud van de overeenkomst wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, kan dit consequenties hebben voor hetgeen is overeengekomen. Het oorspronkelijk overeengekomen bedrag kan worden verhoogd of verlaagd. EAP zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgave doen. Door een wijziging in de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De wederpartij aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder inbegrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
- 5.11 Zonder daarmee in gebreke te komen ten aanzien van de oorspronkelijke overeenkomst kan EAP een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben.
- 5.12 Bij wijzigingen van de overeenkomst, daaronder inbegrepen een aanvulling, is EAP gerechtigd daar pas uitvoering aan te geven nadat de wederpartij akkoord is gegaan met de vernieuwde voorwaarden, waaronder eveneens de prijs, tijdstip van uitvoering/levering. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie op van EAP en is voor de wederpartij geen grond om de overeenkomst te ontbinden dan wel te vernietigen.
- 5.13 Indien tussen partijen een bepaalde termijn voor uitvoering is overeengekomen zal EAP deze termijn steeds zoveel mogelijk in acht nemen, doch is niet bindend. Dit is nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn dient de wederpartij EAP derhalve eerst schriftelijk in gebreke te stellen. EAP dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.



Training & Behandeling

aj

- 5.14 EAP kan door de opdrachtgever, bij niet tijdige nakoming en voor zover deze niet nakoming EAP kan worden toegerekend, na het geven van een redelijke termijn tot nakoming en na een ingebrekestelling, enkel aansprakelijk worden gesteld voor directe schade welke uit dit verzuim voortvloeit.
- 5.15 De opdrachtgever zal EAP steeds alle medewerking verlenen en gegevens, inlichtingen of materiaal (bijvoorbeeld, foto's en logo's) verschaffen welke noodzakelijk zijn voor een redelijke uitvoering van de overeenkomst, zonder hiervoor enige kosten in rekening te brengen of eventuele schade te verhalen als gevolg van het ontbreken van bovengenoemde. Indien een opdracht langer dan 30 dagen stilligt doordat opdrachtgever in gebreke blijft in zijn medewerking voor een redelijke uitvoering van de overeenkomst, dan beschouwd EAP de opdracht als geannuleerd. In dat geval is EAP gerechtigd om de opdracht af te ronden.
- 5.16 De opdrachtgever dient in geval van trainingen er zorg voor te dragen dat EAP kan beschikken over een ruime afsluitbare ruimte, waarin tafels en stoelen conform COVID voorschriften verplaatsbaar zijn en waarin een hoefijzer vorm gecreëerd kan worden. Deze ruimte dient 1 uur voor aanvang van de training voor EAP toegankelijk te zijn om de nodige voorbereidingen te kunnen treffen. Deze ruimte dient voorts uitgerust te zijn met een flipover met voldoende papier en stiften, een werkende beamer en een wit scherm t.b.v. projectie beamer. Indien opdrachtgever deze middelen niet ter beschikking kan stellen dient de opdrachtgever dit uiterlijk 1 week voor aanvang werkzaamheden schriftelijk te melden aan EAP. Indien de opdrachtgever deze middelen niet ter beschikking kan stellen op het moment van de uitvoering van de werkzaamheden, zonder EAP hierover voorafgaand te informeren is EAP niet aansprakelijk voor de kwalitatieve gevolgen hiervan ten aanzien van de te geven training.
- 5.17 Indien EAP gegevens behoeft van de wederpartij voor de uitvoering van de overeenkomst, vangt de uitvoeringstermijn niet eerder aan dan nadat de wederpartij deze juist en volledig ter beschikking heeft gesteld aan EAP. Dit geldt eveneens voor de eventuele terbeschikkingstelling van medewerkers van de opdrachtgever aan EAP, die bij de werkzaamheden van EAP betrokken zullen zijn.
- 5.18 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens, materialen, medewerking en/of werkruimte niet tijdig aan EAP worden verstrekt, zal EAP daarvan melding doen aan de opdrachtgever en heeft EAP het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 5.19 Indien de werkzaamheden van EAP zichtbaar zijn voor omstanders of derden die ter plaatse aanwezig zijn, dient de opdrachtgever deze omstanders en derden (voorafgaand) te informeren over de aard en de inhoud van de training, zodat er geen paniek of onrust ontstaat.
- 5.20 De opdrachtgever is verantwoordelijk voor het juist verstrekken van de benodigde en verzochte gegevens. Indien blijkt dat deze gegevens niet juist zijn aangeleverd door de opdrachtgever, komt EAP het recht toe om de overeenkomst te wijzigen dan wel te ontbinden zonder enige vorm van aansprakelijkheid harerzijds en heeft zij het recht om eventuele ontstane kosten aan haar kant van de opdrachtgever te vorderen.
- 5.21 De door EAP aanvaarde opdracht leidt tot een inspanningsverbintenis en niet tot een resultaatverbintenis, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anderszins zijn overeengekomen. EAP zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig goed specialisme uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.



Training & Behandeling

aj

5.22 In geval dat EAP ten gevolge van weersomstandigheden dan wel overige buitengewone omstandigheden niet op de overeengekomen termijn haar diensten kan leveren, zal deze termijn worden opgeschoven naar een nieuwe termijn. Opdrachtgever kan na beëindiging van de weersomstandigheden een nieuwe termijn aandragen bij EAP.

5.23 Indien de opdrachtgever EAP verzoekt om werkzaamheden of andere prestaties welke niet in de overeenkomst zijn opgenomen, is er sprake van meerwerk. EAP is in dat geval gerechtigd om haar gebruikelijke tarieven in rekening te brengen additioneel tot de overeengekomen vergoeding ten aanzien van de oorspronkelijke overeenkomst.

## 6. Betaling

6.1 Betaling van de facturen van EAP dient te geschieden binnen de overeengekomen termijn(en), waarbij geldt dat 50% van het totale factuurbedrag uiterlijk binnen 5 dagen na factuurdatum dient te zijn voldaan en de overige 50% binnen 30 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, tenzij schriftelijk anders is aangegeven door EAP. De wederpartij is niet gerechtigd om enige vordering op EAP te verrekenen met de door EAP in rekening gebrachte bedragen.

6.2 Er wordt door EAP 60% aanbetaling gefactureerd bij akkoord op de offerte en/of start van het project. De resterende 40% wordt gefactureerd binnen een week na afronding van de overeengekomen werkzaamheden.

6.3 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan een maand kunnen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.

6.4 Indien de opdrachtgever enige toeslag (voor meerwerk) verschuldigd is aan EAP over een bepaalde opdracht, kalendermaand dan wel een andere termijn, dient de opdrachtgever de gehele toeslag te voldoen ongeacht of er over de gehele termijn gebruik wordt gemaakt van de toeslagfaciliteiten dan wel materialen.

6.5 EAP is te allen tijde gerechtigd zekerheid in de vorm van aanbetaling, waarborg of bankgarantie te bedingen ten aanzien van haar vordering, waarbij voornoemde zekerheidsstellingen niet limitatief zijn.

6.6 Betaling geschiedt door storting of overmaking op een door EAP aangewezen bankrekening. EAP heeft steeds het recht om zowel vóór als na de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling c.q. vooruitbetaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door EAP, totdat de zekerheid verschaft is en/of de vooruitbetaling door EAP is ontvangen. Indien de vooruitbetaling zou worden geweigerd, is EAP bevoegd de overeenkomst te ontbinden en is de wederpartij aansprakelijk voor de daaruit voor EAP voortvloeiende schade.

6.7 Zodra de in het eerste lid gegeven termijn is overschreden, is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim, waarna de opdrachtgever 2 % rente per maand of indien hoger de wettelijke rente is verschuldigd over het volledige factuurbedrag. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de wederpartij in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. De opdrachtgever is tevens alle buitengerechtigde kosten van invordering verschuldigd. Deze kosten bedragen 15% over de hoofdsom met een minimum van € 40,00. Deze worden als volgt conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtigde Incassokosten (BIK) berekend:



Training & Behandeling

aj

- |   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
| - | over de eerste Euro 2.500, -               | 15% met minimum van € 40, -    |
| - | over de volgende Euro 2.500, -             | 10%                            |
| - | over de volgende Euro 5.000, -             | 5%                             |
| - | over de volgende Euro 190.000, -           | 1%                             |
| - | over het meerdere boven de Euro 200.000, - | 0,5% met maximum van €6.775, - |
- 6.8 Alle kosten van inning (waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte, door wie dan ook verleend) komen geheel voor rekening van de wederpartij. De buitengerechtelijke incassokosten van EAP, te berekenen over het te incasseren bedrag, worden met een minimum van € 40,- vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom. Deze kosten zullen, zodra door EAP rechtsbijstand is ingeroepen resp. de vordering te incasso uit handen is gegeven, zonder enig bewijs in rekening worden gebracht en door de wederpartij verschuldigd zijn. Het voorgaande laat onverlet het recht van EAP om hogere kosten in rekening te brengen indien hetgeen op basis van de percentages is berekend, niet kostendekkend is.
- 6.9 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken eerst tot vermindering van alle verschuldigde kosten, vervolgens van de verschuldigde rente en dan van de opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 6.10 De wederpartij dient de factuur nauwgezet te controleren. Bezwaren inzake (de hoogte) van de factuur, dienen binnen vijf dagen na dagtekening van de factuur schriftelijk aan EAP kenbaar te worden gemaakt. Na het verstrijken van deze termijn heeft de wederpartij (eventuele) rechten ter zake verloren.
- 6.11 Onverminderd het bepaalde in voorgaande leden is EAP gerechtigd om van de opdrachtgever volledige schadevergoeding te vorderen indien de opdrachtgever niet voldoet aan de verplichtingen uit de overeenkomst.
- 6.12 EAP kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de wederpartij een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. EAP kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 6.13 Indien EAP en de opdrachtgever zijn overeengekomen dat (deel)betalingen van de diensten uiterlijk vòòr of op de overeengekomen termijn van uitvoering zal plaatsvinden, kan deze betalingsverplichting door geen enkele reden worden opgeschort door de opdrachtgever.
- 6.14 Het indienen door opdrachtgever van een klacht, ontslaat opdrachtgever niet van zijn (betalings-) verplichtingen ten opzichte van EAP.
- 6.15 Opdrachtgever mag pas tot eventuele publicatie van de ter beschikking gestelde intellectueel rechtelijk beschermde materialen overgaan nadat de overeengekomen vergoedingen aan EAP zijn voldaan.
- 6.16 Eventueel door EAP gegeven kortingen hebben uitsluitend en alleen betrekking op de nettoprijs en gelden alleen voor de betreffende opdracht.





Training & Behandeling

aj

## 7. Opschorting, ontbinding en tussentijdse annulering van de overeenkomst

- 7.1 EAP kan de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen met inachtneming van een opzegtermijn van twee werkweken. Waarbij de verzenddatum van de opzegging bindend is.
- 7.2 EAP is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden in de volgende gevallen:
- De wederpartij de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - Na het sluiten van de overeenkomst EAP ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de wederpartij de verplichtingen niet zal nakomen;
  - De wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - Indien door de vertraging aan de zijde van de wederpartij niet langer van EAP kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke voorwaarden zal nakomen;
  - Indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van EAP kan worden gevergd.
- 7.3 Indien overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van EAP op de wederpartij onmiddellijk opeisbaar. Indien EAP de nakoming van haar verplichtingen opschort, behoudt zij onverminderd haar aanspraken welke voortvloeien uit de wet en overeenkomst.
- 7.4 Indien EAP tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten.
- 7.5 Indien de ontbinding aan de wederpartij toerekenbaar is, is EAP gerechtigd tot vergoeding van schade en onkosten, waaronder inbegrepen directe en indirecte kosten.
- 7.6 De wederpartij wordt geacht in verzuim te zijn indien deze enige verplichting uit de overeenkomst niet of niet tijdig nakomt, alsmede indien de wederpartij niet voldoet aan een schriftelijke aanmaning om binnen een gestelde termijn alsnog volledig na te komen.
- 7.7 In het geval van verzuim van de wederpartij is EAP gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden door een daartoe gerichte schriftelijke mededeling aan de wederpartij en/of het door de wederpartij eventueel aan EAP verschuldigde bedrag terstond in zijn geheel op te eisen.
- 7.8 In geval van wanprestatie door de wederpartij, is deze jegens EAP verplicht tot verlening van een schadevergoeding of schadeloosstelling.
- 7.9 In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de wederpartij, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de wederpartij niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het EAP vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting haarzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van EAP op de wederpartij zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.



Training & Behandeling

aj

- 7.10 Indien de wederpartij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen alle kosten en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. Bij annulering kan de opdrachtgever geen aanspraak meer maken op levering en worden alle werkzaamheden gestaakt.
- 7.11 Een opleidingsactiviteit (training, coaching) kan geen doorgang vinden wanneer naar oordeel van EAP het aantal deelnemers onvoldoende is om het nodige effect te garanderen, dan wel door ziekte, overmacht of anderszins. Partijen zullen in deze gevallen een nieuwe datum vaststellen.
- 7.12 Mocht een opleidingsactiviteit geen doorgang vinden, dan zullen de deelnemers via opdrachtgever op de hoogte gesteld worden.
- 7.13 Indien een deelnemer niet of ten dele op de opleidingsactiviteit verschijnt, is de opdrachtgever desalniettemin het totaal verschuldigde bedrag verschuldigd. In geval van ziekte van een deelnemer kan een vervanger aan opleidingsactiviteit deelnemen, mits de vervanger past binnen de doelgroep van desbetreffende opleidingsactiviteit.
- 7.14 Annuleringen van een activiteit door de opdrachtgever dient schriftelijk (per brief) te geschieden uiterlijk 4 weken voor de aanvangsdatum van de opleiding.
- Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de opleiding is opdrachtgever verplicht 10% van het totaal verschuldigde bedrag te betalen, zulks onverminderd het recht op volledige schadevergoeding indien de in werkelijkheid door EAP geleden schade hoger is.
  - Bij een annulering binnen 4 weken voor aanvang van de opleiding is opdrachtgever verplicht 50% van het totaal verschuldigde bedrag te betalen, zulks onverminderd het recht op volledige schadevergoeding indien de in werkelijkheid door EAP geleden schade hoger is.
  - Bij een annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de opleiding is opdrachtgever gehouden om de totaal overeengekomen som te voldoen aan EAP, zulks onverminderd het recht op volledige schadevergoeding indien de in werkelijkheid door EAP geleden schade hoger is.
  - Bij tussentijds verlaten van de opleiding/training/coaching, om welke reden dan ook, wordt door EAP geen restitutie verleend.
- 7.15 De overeenkomst eindigt zodra de geoffreerde diensten door EAP zijn geleverd en de opdrachtgever de gehele opdrachtsom heeft voldaan aan EAP.

## 8. Overmacht

- 8.1 EAP is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de wederpartij indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- 8.2 Onder het begrip 'overmacht' wordt in ieder geval verstaan, doch niet limitatief: onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van EAP zijn ontstaan zoals o.a. pandemieën, epidemieën, weersomstandigheden, een ernstige storing in het bedrijf, stakingen, oorlog, vertragingen in het transport en vertraagde of foutieve levering van zaken, materialen of onderdelen door derden waaronder begrepen toeleveringsbedrijven van EAP alsook in geval van ziekte/ontoerekenbare verhindering.



Training & Behandeling

aj

- 8.3 EAP is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht. Gedurende de periode waarin sprake is van overmacht, kan EAP de verplichtingen die voortvloeien uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 8.4 Indien EAP bij het intreden van overmacht gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan de verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde c.q. leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de wederpartij gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.
- 8.5 In geval dat EAP om reden van weersinvloeden, onvoorziene omstandigheden of overmacht haar werkzaamheden dan wel leveringen niet op de overeengekomen termijn/plaats kan aanvangen dan wel voortzetten, heeft de wederpartij geen recht op enige vorm van (schade)vergoeding of kosten uit welke hoofde dan ook. Ook indien er tussen partijen een fatale termijn is overeengekomen, welke ten gevolge van omstandigheden niet kan worden behaald, is er door de opdrachtgever geen enkele vorm van verhaal van (schade)vergoeding mogelijk ten aanzien van EAP.
- 8.6 Ten aanzien van de COVID-19 maatregelen geldt het navolgende:  
EAP volgt de maatregelen zoals aanbevolen door het RIVM of bevolen door de overheid. Indien en voor zover er door deze maatregelen dan wel door opgelegde maatregelen van de overheid of ten gevolge van onvoorziene omstandigheden (zoals bijvoorbeeld besmettingen, symptomen van besmetting, positieve PCR/snel test van de trainer, cursist of derden de geplande dienstverlening geen doorgang kan vinden zal deze, in goed overleg, naar een nader te bepalen datum en tijdstip verschoven worden. Hierbij geldt eveneens hetgeen in artikel 8.5 bepaald is.

## 9. Aansprakelijkheid

- 9.1 EAP is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die de wederpartij heeft geleden, indien en voor zover die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van EAP.
- 9.2 EAP is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat EAP is uitgegaan van door of namens de wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledig informatie en/of gegevens.
- 9.3 De totale aansprakelijkheid van EAP zal in alle gevallen slechts zijn beperkt tot vergoeding van directe schade, waarbij het totale door EAP aan de wederpartij te betalen bedrag uit hoofde van eventuele ongedaanmakingsverplichtingen en vergoeding van schade nimmer meer zal bedragen dan maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (exclusief BTW) althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 9.4 De aansprakelijkheid van EAP is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van haar verzekeraar in voorkomend geval.
- 9.5 EAP is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade. Daaronder begrepen, doch niet uitsluitend, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 9.6 EAP is niet aansprakelijk voor schade, indien en voor zover de wederpartij zich tegen de desbetreffende schade heeft verzekerd dan wel in redelijkheid had kunnen verzekeren.



Training & Behandeling

aj

- 9.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van EAP of haar leidinggevenden.
- 9.8 De wederpartij vrijwaart EAP voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan EAP toerekenbaar is.
- 9.9 Indien EAP door derden mocht worden aangesproken, dan is de wederpartij gehouden EAP zowel binnen als buiten rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dan van hem verwacht mag worden. Indien de wederpartij in gebreke blijft in het nemen van passende maatregelen, is EAP zonder ingebrekestelling gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van EAP en derden daardoor ontstaan, komen voor rekening en risico van de wederpartij.
- 9.10 EAP is ten aanzien van in opdracht van haar door derden verrichte werkzaamheden op gelijke wijze aansprakelijk als voor werkzaamheden door haar eigen werknemers verricht, tenzij de aansprakelijkheid het gevolg is van opzet of grove schuld van de derde.
- 9.11 De opdrachtgever is aansprakelijk voor het tijdig aanvragen en verkrijgen van alle benodigde vergunningen/toestemmingen dan wel vereisten voor de uit te voeren diensten. De opdrachtgever vrijwaart EAP voor iedere vorm van aansprakelijkheid ten aanzien hiervan. Indien partijen reeds een overeenkomst hebben gesloten en er onverhoopt geen geldige vergunningen dan wel goedkeuringen zijn verkregen door de opdrachtgever, zullen alle ontstane kosten voor EAP alsook schadevergoedingen op de opdrachtgever verhaald worden.
- 9.12 De opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade welke EAP lijdt tijdens het uitvoeren van de geboekte werkzaamheden.
- 9.13 Schadeclaims dienen binnen drie maanden na het ontstaan van de schade bij EAP schriftelijk zijn gemeld op straffe van verval.
- 9.14 Indien de wederpartij in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens EAP gehouden is, dan is de wederpartij aansprakelijk voor alle schade en kosten aan de zijde van EAP die daardoor direct of indirect is ontstaan.
- 9.15 Opdrachtgever is aansprakelijk voor alle schade welke EAP gedurende het uitvoeren van de werkzaamheden lijdt en welke niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onder de aansprakelijkheid van EAP kan vallen.
- 10. Intellectueel eigendom**
- 10.1 Alle filmmateriaal, teksten, foto's, tekeningen, schetsen, schema's, monsters, modellen, kennis, e.d. waaronder ook software, die door EAP worden gecreëerd en gehanteerd blijven, ook indien zij aan de wederpartij ter hand worden gesteld, geestelijk en/of fysiek eigendom van EAP en mogen derhalve, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van EAP, voor geen ander doel dan uitvoering van de overeenkomst tussen EAP en de wederpartij gebruikt worden, waaronder (doch niet uitsluitend) eigen websites, social media, beurzen en presentaties van opdrachtgever. Het bepaalde in dit artikel vormt een voorbehoud in de zin van artikel 15 lid 1 Auteurswet. Niets in deze Algemene Voorwaarden impliceert een overdracht van intellectueel eigendomsrechten.



Training & Behandeling

aj

- 10.2 EAP behoudt zich de overige rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. EAP heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de wederpartij ter kennis aan derden wordt gebracht.
- 10.3 De opdrachtgever vrijwaart EAP voor aanspraken van derden, ter zake van diensten afkomstig van EAP, betreffende intellectuele eigendomsrechten.
- 10.4 Ander gebruik, hergebruik, opslaan, kopiëren, openbaar maken of ter beschikking stellen aan derden van opleidingsmateriaal, content creation, foto's, filmmateriaal dan wel overige auteursrechtelijk beschermd materiaal van EAP, is niet toegestaan tenzij EAP voorafgaand uitdrukkelijk toestemming hiertoe heeft verleend. Het gebrek aan een schriftelijke toestemming geldt als bindend bewijs voor het feit dat de vereiste toestemming niet is gegeven.
- 10.5 EAP heeft het recht om haar producten en enig ander materiaal welk onder het auteursrecht valt, te beschermen onder andere door middel van technische maatregelen. Het is de opdrachtgever niet toegestaan deze maatregelen te verwijderen dan wel te ontwijken.
- 10.6 In het geval de intellectueel eigendomsrechten op (een deel van) de diensten, producten, opleidingsmateriaal en/of content toekomen aan licentiegevers van EAP, zal opdrachtgever mogelijk de licentie bepalingen- en voorwaarden van deze derden moeten accepteren teneinde (alle functies van) de diensten en/of producten te kunnen gebruiken. Indien opdrachtgever dat niet wil, komt hem ter zake geen enkele aanspraak jegens EAP toe.

## **11. Geheimhouding en Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP)**

- 11.1 EAP is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden, voor zover, zonder toedoen van EAP niet voor het publiek domein beschikbaar.
- 11.2 Opdrachtgever verplicht zich jegens EAP tot strikte geheimhouding van al hetgeen hem bekend is of zal worden, al dan niet in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, betreffende de onderneming (en) van EAP en voorts zulke informatie strikt vertrouwelijk te behandelen, tenzij die informatie van algemene bekendheid is dan wel indien openbaarmaking daarvan op grond van wettelijke of op grond van beurs- of andere reglementen vereist is.
- 11.3 Opdrachtgever is verplicht om werknemers en derden welke door hem worden ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst dezelfde verplichting op te leggen als in het tweede lid van dit artikel is opgenomen.
- 11.4 De mogelijkheid bestaat dat EAP in het kader van de overeenkomst persoonsgegevens in de zin van de Wet bescherming persoonsgegevens ("WBP") van (werknemers en/of klanten van) opdrachtgever verwerkt. Deze persoonsgegevens zullen worden verwerkt conform het Privacy Statement van EAP en de toepasselijke wet- en regelgeving, waaronder de WBP.



Training & Behandeling

aj

11.5 EAP zal de persoonsgegevens die ten behoeve van opdrachtgever worden verwerkt adequaat beveiligen. EAP zal passende technische en organisatorische maatregelen ten uitvoer leggen om de persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies en enige vorm van onrechtmatige verwerking. Deze maatregelen zullen, rekening houdend met de stand der techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau garanderen, gelet op de risico's die de verwerking en de aard van de te beschermen gegevens met zich meebrengen.

Onder andere zullen deze maatregelen bestaan uit:

- Fysieke beveiliging en beveiliging van apparatuur/gegevensbestanden, waaronder firewalls, password-log-in en/of encryptie;
- Het uitwerken van een beleidsdocument voor informatiebeveiliging;
- Het toewijzen van verantwoordelijken voor beveiliging;
- Het hanteren van toegangsbeveiliging (procedures om bevoegde werknemers toegang te geven tot de informatiesystemen- en diensten).

11.6 EAP staat er niet voor in dat de beveiliging onder alle omstandigheden doeltreffend is. Indien een uitdrukkelijk omschreven beveiliging ontbreekt, zal EAP zich inspannen dat de beveiliging zal voldoen aan een niveau dat, gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de persoonsgegevens en de aan het treffen van de beveiliging verbonden kosten redelijk is.

11.7 Opdrachtgever stelt enkel persoonsgegevens aan EAP ter beschikking voor verwerking, indien hij zich ervan heeft verzekerd dat de vereiste beveiligingsmaatregelen zijn getroffen. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van de door partijen afgesproken maatregelen.

11.8 In het geval van een beveiligingsinbreuk en/of een datalek in de zin van artikel 33 AVG zal EAP de verwerkingsverantwoordelijke dan wel opdrachtgever daarover zonder onredelijke vertraging informeren.

11.9 EAP zal de verwerkingsverantwoordelijke waar mogelijk bijstaan in het nakomen van zijn verantwoordelijkheden jegens de toezichhoudende autoriteit en/of betrokkenen zoals bedoeld in artikel 33 en 34 AVG.

11.10 In het geval dat een betrokkene een verzoek tot inzage, rectificatie, wissing en/of beperking van de verwerking zoals bedoeld in artikel 15 – 19 AVG, richt aan EAP, zal EAP het verzoek zelf afhandelen voor zo ver zij dit zelf kan doen. Zij zal verwerkingsverantwoordelijke van het verzoek op de hoogte te stellen. EAP mag de kosten voor de afhandeling van het verzoek doorbelasten aan de opdrachtgever.

11.11 Ten aanzien van de aansprakelijkheid van EAP voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verwerking, is hetgeen in deze overeenkomst is bepaald van overeenkomstige toepassing.

11.12 Ten aanzien van de verwerking van persoonsgegevens en al hetgeen met betrekking tot de WBP zijn de bepalingen zoals opgenomen in deze algemene voorwaarden van toepassing.



Training & Behandeling

aj

## 12. Garanties en vrijwaring

- 12.1 Elk gebruik van de diensten van EAP is voor risico en verantwoordelijkheid van opdrachtgever.
- 12.2 Opdrachtgever garandeert dat hij de diensten en/of producten niet zal gebruiken:
- Op zodanige wijze dat inbreuk wordt gemaakt op de rechten van EAP of van derden en/of op een anders onrechtmatige wijze, met inbegrip van IE-rechten en rechten ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
  - In strijd met geldende wet- of regelgeving;
  - In strijd met een bepaling van de overeenkomst;
  - In strijd met deze algemene voorwaarden.

## 13. Geschillen, klachten en toepasselijk recht

- 13.1 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg van die bepaling(en) plaats te vinden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
- 13.2 Op een met EAP gesloten overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar haar vestigingsplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 13.3 Alle eventuele geschillen die betrekking hebben op de overeenkomst of die uit deze overeenkomst voortkomen, zullen in eerste aanleg worden beslecht door uitsluitend de bevoegde rechter in het arrondissement waarin EAP ten tijde van het sluiten van deze overeenkomst is gevestigd, tenzij dwingend recht anders voorschrijft.
- 13.4 Partijen zullen eerst een beroep doen op de rechter, nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.
- 13.5 Voor zover niet anders uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen vervallen alle rechtsovereenkomsten waartoe deze algemene voorwaarden de wederpartij aanleiding geven door het verloop van een jaar sedert uitvoerdatum.
- 13.6 Klachten van de opdrachtgever over de diensten en/ of werkzaamheden dienen uiterlijk binnen 5 werkdagen na datum van de beëindigde diensten en/ of werkzaamheden schriftelijk aan EAP kenbaar gemaakt te worden onder vermelding van 'klacht'. Bij overschrijding van deze termijn vervalt elke aanspraak jegens EAP terzake.
- 13.7 EAP zal binnen 14 dagen na dagtekening van de klacht met de opdrachtgever contact opnemen en een gesprek inplannen teneinde te klacht met de opdrachtgever te bespreken. De volledige beoordeling van de klacht door EAP zal binnen 8 weken na dagtekening van de klacht geschieden.
- 13.8 Ten aanzien van klachten is hetgeen in artikel 11 staat opgenomen van overeenkomstige toepassing.



Training & Behandeling

*aj*

- 13.9 Het dossier ten aanzien van een klacht wordt door EAP 2 jaar bewaard.
- 13.10 In geval van een gegrond bevonden klacht over verrichte diensten en/ of werkzaamheden heeft EAP het recht deze diensten en/ of werkzaamheden alsnog binnen een redelijke termijn op juiste wijze te verrichten, dan wel de opdrachtgever voor het betreffende deel van de opdracht te crediteren.
- 13.11 Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie algemene voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking.
- 13.12 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.