

ALGEMENE VOORWAARDEN *Turn Around!*

1. Definities

- 1.1 *Turn Around!*; leiderschap gevraagd! *Turn Around!* is een kleinschalig en persoonlijk organisatieadviesbureau wat zich richting op scholen in het primair, voortgezet en middelbaar onderwijs en zorginstellingen. De medewerkers van *Turn Around!* Kijken anders naar organisaties: niet de processen en papieren staan centraal, maar de mensen en manieren. Deze wijze van kijken stempelt de diensten van *Turn Around!* Of het nu interim-management betreft, werving en selectie van leidinggevenden en bestuurders, coaching, training en begeleiding of school- en organisatieontwikkeling.
- 1.2 Opdrachtgever: degene die *Turn Around!* de opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden.
- 1.3 Offerte: een schriftelijk aanbod van *Turn Around!* van een wederpartij betreffende het verrichten van werkzaamheden.
- 1.4 Overeenkomst: een schriftelijke bevestiging van de opdracht tussen *Turn Around!* en wederpartij tot het verrichten van werkzaamheden in de vorm van een door zowel *Turn Around!* als wederpartij geaccordeerde offerte of contract.
- 1.5 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van *Turn Around!* zoals die toepasselijk zijn op de overeenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van *Turn Around!* en op alle overeenkomsten die *Turn Around!* sluit met een Opdrachtgever.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze schriftelijk door *Turn Around!* aan de Opdrachtgever zijn bevestigd.

3. Offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen van *Turn Around!* zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.
- 3.2 De offertes van *Turn Around!* zijn geldig gedurende de op de offertes vermelde termijn. *Turn Around!* 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 *Turn Around!* en de Opdrachtgever eerst tot stand op het moment dat *Turn Around!* de opdracht schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd. *Turn Around!* en de Opdrachtgever kunnen overeenkomen dat de in de offerte vastgelegde afspraken

en eventuele aanvullingen hierop tevens schriftelijk in een contract worden vastgelegd.

- 3.4 Voor business to consumer aanbod en diensten van *Turn Around* geldt een bedenktijd van 14 dagen. Dit geldt niet voor business to business aanbod en diensten.

4. **Uitvoering overeenkomst**

- 4.1 *Turn Around!* zal, tenzij anders uitdrukkelijk door haar wordt aangegeven, de overeengekomen werkzaamheden door gekwalificeerde personen laten verrichten.
- 4.2 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* worden verstrekt.
- 4.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan *Turn Around!* zijn verstrekt, heeft *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* te melden, bij gebreke waarvan alle eventuele rechten van de Opdrachtgever komen te vervallen.

5. **Aansprakelijkheid**

- 5.1 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* zal *Turn Around!* 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. *Turn Around!* 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 Het in 5.1 bepaalde is niet van toepassing in de gevallen waarbij de schade een gevolg is van opzet of grove schuld van *Turn Around!*

6. Financiën

6.1 De door *Turn Around!* opgegeven prijzen zijn exclusief btw.

6.2 Alle betalingen aan *Turn Around!* geschieden door storting of overschrijving op een door *Turn Around!* aan te wijzen bank- of girorekening.

6.3 De Opdrachtgever is gehouden de door *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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. *Turn Around!* is bevoegd deze kosten te fixeren op vijftien procent van het verschuldigde bedrag. Het in dit lid bepaalde laat onverlet de overige aan *Turn Around!* toekomende rechten uit de wet of deze algemene voorwaarden. De Opdrachtgever is verplicht alle door *Turn Around!* 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 *Turn Around!* en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens *Turn Around!* onmiddellijk opeisbaar zijn.

6.7 *Turn Around!* is gerechtigd onvoorziene prijsverhogingen na de totstandkoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan de Opdrachtgever door te berekenen. *Turn Around!* is verplicht de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk omtrent deze prijsverhogingen te informeren. *Turn Around!* 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.

7. Annulering bijeenkomsten

7.1 Wanneer u zich heeft ingeschreven voor een (scholings)activiteit van *Turn Around!* 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 (15 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) (15 tot 5 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 (5 werkdagen of minder) vóór de startdatum van de activiteit wordt het volledige bedrag aan deelnamekosten in rekening gebracht dan wel 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 *Turn Around!* 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 of brief) annuleren of de inschrijving wijzigen. Als datum van de annulering of wijziging geldt de datum van de poststempel of de datum van ontvangst van de e-mail. U kunt het bericht sturen aan: *Turn Around!*, Kikstraat 7, 3907 LC Veenendaal. 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 *Turn Around!* aangeboden gratis activiteit worden geen kosten in rekening gebracht.
 - 7.9 De Algemene voorwaarden van *Turn Around!* en bovenstaande aanvullende annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten die *Turn Around!* organiseert. *Turn Around!* gaat ervan uit dat u kennis heeft genomen van en akkoord gaat met deze voorwaarden bij inschrijving.
 - 7.10 In de gevallen waarin *Turn Around!* 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.
 - 7.11 Bij overeenkomsten zijnde geen bijeenkomst van *Turn Around!* of een door *Turn Around!* bij de opdrachtgever georganiseerde bijeenkomst gelden de volgende annuleringsvoorwaarden. Bij annulering meer dan 30 dagen voor de

aanvangsdatum van de betreffende opdracht, 25% van de door *Turn Around!* geoffreerde prijs. Bij annulering 15 tot en met 30 dagen voor aanvangsdatum van de betreffende opdracht, 50% van de door *Turn Around!* geoffreerde prijs. Bij annulering binnen 15 dagen voor aanvangsdatum van de betreffende opdracht, 100% van de door *Turn Around!* geoffreerde prijs.

8. Intellectueel eigendom

- 8.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 9 behoudt *Turn Around!* 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 *Turn Around!*. 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 *Turn Around!*
- 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.

9. 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 *Turn Around!*, haar medewerkers en de docenten.
- 9.2 De Opdrachtgever is ermee bekend dat de ter beschikking gestelde documenten, publicaties of andere zaken vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van *Turn Around!* kunnen bevatten. De Opdrachtgever verbindt zich deze zaken geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van *Turn Around!* 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 *Turn Around!* een onmiddellijk opeisbare boete groot € 5.000,- per overtreding, alsmede € 500,- voor iedere dag dat de overtreding na schriftelijke kennisgeving van *Turn Around!* ter zake voortduurt, onverminderd de verplichting van de Opdrachtgever tot vergoeding van de door *Turn Around!* geleden schade.

10. 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 *Turn Around!* Aan deze toestemming kan *Turn Around!* voorwaarden verbinden. Overdrachten, in strijd met het hierboven bepaalde, zijn nietig.

11. Overmacht

11.1 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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.

12. Geheimhouding

12.1 Tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, is het de Opdrachtgever slechts toegestaan om de resultaten van de dienstverlening van *Turn Around!* 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.

13. Wijzigingen

13.1 In gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet of indien wijzigingen noodzakelijk zijn, wordt ter zake overleg gepleegd tussen *Turn Around!* 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. *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!*, zullen aan de Opdrachtgever geen meerkosten in rekening worden gebracht.

14. **Niet nakoming**

- 14.1 Indien de Opdrachtgever één van haar verplichtingen jegens *Turn Around!* niet nakomt of *Turn Around!* vreest dat de Opdrachtgever haar verplichtingen niet zal nakomen en de Opdrachtgever niet in staat is om op een eerste verzoek van *Turn Around!* 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 *Turn Around!* 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 *Turn Around!* op schadevergoeding.

15. **Eigendomsvoorbehoud**

- 15.1 Alle door *Turn Around!* geleverde zaken blijven haar eigendom totdat de Opdrachtgever alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door *Turn Around!* 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.

16. **Klachten**

- 16.1 Opdrachtgevers die niet tevreden zijn over de verrichte werkzaamheden van *Turn Around!* kunnen dit schriftelijk of telefonisch melden. Het hiertoe bestemde telefoonnummer is (0318) 51 70 00. 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 *Turn Around* verwacht uitsluitel te geven.

16.3 Eventuele klachten worden zowel door *Turn Around!* als door de Opdrachtgever vertrouwelijk behandeld en niet openbaar gemaakt.

17. Geschillen

17.1 Iedere overeenkomst tussen een Opdrachtgever en *Turn Around!* 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 *Turn Around!*, 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 één der partijen dit schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft kenbaar gemaakt.

Versie: 17 januari 2020