

# ALGEMENE VOORWAARDEN

•••

Datum: 01-03-2025

Referentie: SW-AV-20250301-01

## Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1) Opdrachtnemer: Systeemwijs BV, gevestigd te Deventer, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten [hierna: Systeemwijs].
- 2) Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie, die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt.
- 3) Diensten: alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.
- 4) Overeenkomst: elke afspraak tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot het verlenen van diensten door opdrachtnemer ten behoeve van opdrachtgever.
- 5) Als cursus, opleiding of trainingen genoemd wordt verwijst dit naar het betreffende opleidingsaanbod van Systeemwijs.

## Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

- 1) Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten, waarbij de opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2) Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- 3) Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van opdrachtgever.

## Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de overeenkomst

- 1) De door de opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders is aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan opdrachtnemer is bevestigd.
- 2) Offertes zijn gebaseerd op de bij de opdrachtnemer beschikbare informatie.

- 3) De gehanteerde tarieven en bedragen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.
- 4) De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door opdrachtgever als bedoeld in de laatste volzin van lid 1. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben ook een overeenkomst gesloten indien opdrachtnemer een tussen opdrachtgever en opdrachtnemer gemaakte afspraak schriftelijk bevestigt en de opdrachtgever de juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of – als die termijn korter is – vóór aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.
- 5) Deelnemers hebben een bedenktijd van 14 dagen na aanmelding om de overeenkomst te herroepen. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de opleiding boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd. Na betaling van de factuur of verlopen van de bedenktijd is de inschrijving definitief.

## Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst

- 1) Iedere overeenkomst leidt voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is zijn verplichtingen na te komen naar inzicht en beste kunnen, met de nodige zorgvuldigheid en het nodige vakmanschap.
- 2) In alle gevallen waarin opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft hij het recht om – in overleg met opdrachtgever – bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
- 3) De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de opdrachtnemer 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 de opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft deze het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
- 4) Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.
- 5) Wanneer opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met derden een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derden.
- 6) De duur van de overeenkomst bij een (maatwerk-)cursus of opleiding start 2 weken vooraf aan de eerste cursusdag tot en met de laatste afsluitende cursusdag of bij mogelijkheid tot herkansing tot de herkansing afgerond is.

## Artikel 5: Annulering of wijzigingen van diensten door opdrachtnemer

- 1) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om te allen tijde wijzigingen aan te brengen in de planning, inhoud, locatie of docenten van de opleidingen en cursussen. Indien er wijzigingen worden doorgevoerd, zal opdrachtnemer redelijke inspanningen leveren om de deelnemers hiervan tijdig op de hoogte te stellen.
- 2) Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om te allen tijde de opleiding/cursus te annuleren bij onvoldoende inschrijvingen.
- 3) In geval van een wijziging die resulteert in het annuleren van een opleiding of cursus waarvoor een deelnemer is ingeschreven, zal opdrachtnemer redelijke inspanningen leveren om passende alternatieven aan te bieden. Indien een alternatief niet haalbaar is of indien de deelnemer niet akkoord gaat met het alternatief, zal opdrachtnemer het inschrijvingsbedrag terugbetalen (restitutie).
- 4) Indien restitutie plaatsvindt zal het reeds betaalde inschrijvingsbedrag binnen 14 dagen worden teruggestort op dezelfde rekening waarvan het inschrijvingsbedrag is overgemaakt.

## Artikel 6: Annulering door opdrachtgever/deelnemer

- 1) In geval een overeenkomst volgens art. 3 is overeengekomen heeft de opdrachtgever/deelnemer de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren volgens de volgende voorwaarden. Annuleren van een (maatwerk-)cursus, workshop of andere opdracht dient schriftelijk plaats te vinden. De datum en het tijdstip van ontvangst van de afmelding bepalen welke kosten moeten worden betaald. Bij annulering worden de volgende kosten in rekening gebracht:
  - a) annulering langer dan 2 maanden voor aanvang: er worden geen kosten in rekening gebracht
  - b) annulering korter dan 2 maanden, maar langer dan één maand voor aanvang: 40% van de kosten
  - c) annulering korter dan één maand voor aanvang: de volledige kosten worden in rekening gebracht.
- 2) Aanvullende voorwaarden bij een open inschrijving cursus
  - a) Annulering van, gedeeltelijke deelname aan of voortijdig stoppen met het aanbod dient via e-mail te worden gemeld aan Systeemwijs Academy: academy@systeemwijs.nl.
  - b) Bij verhindering van deelname na de aanmelding is in overleg vervanging door een andere deelnemer kosteloos mogelijk, mits zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uur voor aanvang van de cursus medegedeeld.
  - c) Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de deelnemer vindt geen restitutie van de kosten plaats.

## Artikel 7: Geheimhouding

- 1) Opdrachtnemer is, behoudens de eventuele verplichting die de wet dan wel een daartoe bevoegd overheidsorgaan op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Dit betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld.

- 2) Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die aan hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen. Hierop wordt echter een uitzondering gemaakt in het geval opdrachtgever voor zichzelf optreedt in een tucht-, civiele, of strafprocedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
- 3) Tenzij daartoe door opdrachtgever voorafgaande schriftelijke toestemming is verleend, zal opdrachtgever de inhoud van rapporten, adviezen of andere al of niet schriftelijke uitingen van opdrachtgever, die niet zijn opgesteld of gedaan met de strekking derden van de daarin neergelegde informatie te voorzien, niet openbaar maken. De opdrachtgever zal er tevens voor zorgdragen dat derden niet van de in de vorige zin bedoelde inhoud kennis kunnen nemen.
- 4) Opdrachtnemer zal zijn verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan door hem ingeschakelde derden.

## Artikel 8: Intellectueel eigendom

- 1) Onverminderd het bepaalde in artikel 6 van deze voorwaarden behoudt opdrachtgever zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
- 2) Het copyright van de cursusinhoud en ander cursusmateriaal berust bij Systeemwijs.
- 3) Het eigendomsrecht van het cursusmateriaal berust bij Systeemwijs
- 4) Alle door opdrachtgever verstrekte stukken, zoals rapporten, dossiers, adviezen, overeenkomsten, draaiboeken, presentaties, opleidingsmaterialen enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van opdrachtgever worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 5) Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## Artikel 9: Overmacht

- 1) Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
- 2) Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop opdrachtgever geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor opdrachtgever niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van opdrachtgever worden daaronder begrepen.
- 3) Opdrachtnemer heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat opdrachtgever zijn verbintenis had moeten nakomen.
- 4) Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

## Artikel 10: Betalingsvoorwaarden

- 1) Het honorarium van opdrachtnemer bij opdrachten is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 2) Het honorarium van opdrachtnemer bij opdrachten, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt per maand, per kwartaal of na volbrenging van de werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 3) Het inschrijfgeld voor opleidingen dient in één keer vooraf aan de aanvang van de cursus overgemaakt te worden, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen.
- 4) Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, zonder enige korting, verrekening of opschorting op welke grond dan ook, door storting of overmaking op een door opdrachtnemer aangegeven bankrekening.

## Artikel 11: Klachten

- 1) Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen acht dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen dertig dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer.
- 2) Klachten als in het eerste lid bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- 3) Ingediende klachten worden door opdrachtnemer binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht beantwoord.

## Artikel 12: Aansprakelijkheid

- 1) Opdrachtnemer zal zijn werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van opdrachtnemer kan worden verwacht. Indien een fout wordt gemaakt doordat opdrachtgever hem onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt, is opdrachtnemer voor de daardoor ontstane directe schade niet aansprakelijk.
- 2) Opdrachtnemer is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 3) Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a) de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade die in de zin van deze voorwaarden voor vergoeding in aanmerking komt;
  - b) de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van opdrachtnemer aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan opdrachtnemer toegerekend kunnen worden;
  - c) redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- 4) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en enige andere schade dan die bedoeld in lid 2 van dit artikel.
- 5) De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet, indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
- 6) Een voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij opdrachtnemer meldt. Iedere vordering tot schadevergoeding tegen

opdrachtnemer vervalt door het enkele verloop van twaalf maanden na het ontstaan van de vordering.

- 7) In geval van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is opdrachtnemer aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achterwege gebleven prestatie. Iedere andere aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor enige vorm van schade, inclusief aanvullende schadevergoeding, vergoeding van indirecte schade, gevolgschade, of schade wegens gederfde omzet of winst, is uitgesloten.
- 8) Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of teniet gaan van bescheiden tijdens vervoer of verzending, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden.

## Artikel 13: Overdracht van rechten en verplichtingen

- 1) Opdrachtgever is niet gerechtigd zijn rechten of verplichtingen uit een overeenkomst over te dragen aan een derde, tenzij opdrachtnemer hier schriftelijk mee heeft ingestemd.

## Artikel 14: Bewaartermijnen dossiers

- 1) Zorgdossiers worden bewaard conform de Nederlandse wetgeving: minimaal 20 jaar na beëindiging van de zorgverlening (Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst - WGBO).
- 2) Administratieve dossiers worden bewaard conform fiscale wetgeving: minimaal 7 jaar (Belastingwetgeving).
- 3) Na het verstrijken van de bewaartermijn worden dossiers zorgvuldig vernietigd volgens de geldende richtlijnen.

## Artikel 15: Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

- 1) Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 2) Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn woonplaats heeft.
- 3) Partijen zullen pas een beroep doen op de rechter nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.