

**artikel 1. Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Hulp op IJburg te Amsterdam en een Opdrachtgever waarop Hulp op IJburg deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Hulp op IJburg, voor de uitvoering waarvan door Hulp op IJburg derden dienen te worden betrokken.
3. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Hulp op IJburg en zijn directie.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Hulp op IJburg en de Opdrachtgever 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 wordt genomen.
6. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
7. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
8. Indien Hulp op IJburg niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Hulp op IJburg in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.
9. Door de Opdrachtgever verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld.
10. Indien door Hulp op IJburg gegeven onderwijs deel uitmaakt van een bredere opleiding, dan staat het de Opdrachtgever of cursist vrij, indien daartoe aanleiding bestaat, vrijstelling aan te vragen bij de opleidingscommissie van deze bredere opleiding. Vanuit Hulp op IJburg ontvangt de cursist in dit geval echter geen certificaat van deelname en worden vanuit Hulp op IJburg evenmin accreditatiepunten verstrekt. Vrijstelling voor onderdelen van het cursusprogramma is niet mogelijk.

**artikel 2. Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Hulp op IJburg zijn vrijblijvend, hetgeen wil zeggen dat een uitgebrachte offerte kosteloos is en de Opdrachtgever tot niets verplicht (het staat de Opdrachtgever vrij niet in te gaan op de offerte en zolang deze niet geaccepteerd is, is er geen overeenkomst). Tenzij anders aangegeven, is de offerte en alles wat hierin genoemd wordt (denk aan honorarium et cetera) twee maanden geldig. Indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend.
2. Hulp op IJburg kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW 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.
4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Hulp op IJburg daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan

niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Hulp op IJburg anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Hulp op IJburg niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

**Artikel 3. Contractduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

1. De overeenkomst tussen Hulp op IJburg en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Hulp op IJburg derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Hulp op IJburg dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. Hulp op IJburg streeft naar een snelle beantwoording van vragen. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs of andere geleverde diensten of producten, worden door Hulp op IJburg binnen een termijn van uiterlijk 2 weken beantwoord. Indien vragen (ongeacht de vorm van indiening) een langere verwerkingstijd vragen, krijgt de betreffende persoon binnen deze termijn een ontvangstbevestiging met indicatie over de termijn waarbinnen men een uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Hulp op IJburg zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
5. Hulp op IJburg heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
6. Indien door Hulp op IJburg of door Hulp op IJburg ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Levering geschiedt af bedrijf van Hulp op IJburg. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Hulp op IJburg gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.
8. Hulp op IJburg is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.
9. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Hulp op IJburg de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
10. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Hulp op IJburg 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 Hulp op IJburg worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Hulp op IJburg zijn verstrekt, heeft Hulp op IJburg het recht 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. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Hulp op IJburg ter beschikking heeft gesteld. Hulp op IJburg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Hulp op IJburg is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

11. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Hulp op IJburg zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
12. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Hulp op IJburg gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Hulp op IJburg bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Hulp op IJburg op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
13. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Hulp op IJburg een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
14. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Hulp op IJburg gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Hulp op IJburg daardoor direct of indirect ontstaan.
15. Indien Hulp op IJburg met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Hulp op IJburg niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
16. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Hulp op IJburg
  - alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomene uit te voeren;
  - indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Hulp op IJburg rustende verplichting ingevolge de wet;
  - indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden;

- of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

#### **artikel 4. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging/annulering van de overeenkomst**

1. Hulp op IJburg is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Hulp op IJburg ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Hulp op IJburg kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Hulp op IJburg bevoegd de overeenkomst te ontbinden 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 Hulp op IJburg kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Hulp op IJburg op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Hulp op IJburg de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Hulp op IJburg tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Hulp op IJburg gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Hulp op IJburg gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Hulp op IJburg, zal Hulp op IJburg in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Hulp op IJburg extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Hulp op IJburg anders aangeeft.
8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Hulp op IJburg vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Hulp op IJburg op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zijn geen annuleringskosten verschuldigd bij annuleren meer dan 30 dagen voor de uitvoeringsdatum. Wanneer wordt geannuleerd tussen 30 en 15 dagen voor de uitvoeringsdatum, gelden annuleringskosten ter hoogte van 25% van het factuurbedrag

dat overeengekomen werd. Annuleren tussen 14 en 8 dagen voor de uitvoeringsdatum gaan gepaard met een te betalen bedrag van 50% van het overeengekomen factuurbedrag. Wanneer binnen 7 dagen voor de uitvoeringsdatum wordt geannuleerd, is het volledige overeengekomen factuurbedrag verschuldigd en kan bij een reeds gedane betaling geen restitutie plaatsvinden. Indien er geen daadwerkelijke annulering heeft plaatsgevonden maar er wel sprake was van een overeenkomst (een cursist komt bijvoorbeeld zonder zich af te melden niet opdagen op een cursus waarvoor hij/zij zich heeft ingeschreven), dan is het volledige overeengekomen factuurbedrag verschuldigd. Indien er op het moment van annuleren - ongeacht wanneer dit is - reeds daadwerkelijke kosten werden gemaakt (werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken en eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan), zullen deze integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht bovenop de eerder genoemde annuleringskosten. Het bovengenoemde is onafhankelijk van de reden die Opdrachtgever heeft om te annuleren/niet te verschijnen op de overeengekomen datum en tijd.

10. Indien Hulp op IJburg vanwege omstandigheden (bijvoorbeeld ziekte, een sterfgeval, een staking of vertraging bij het openbaar vervoer, file et cetera) redelijkerwijs niet in de gelegenheid is het onderwijs conform afspraak op de vastgestelde datum en tijd te verzorgen of na zorgvuldige overweging tot annulering overgaat, dan zal Hulp op IJburg in overleg met Opdrachtgever een nieuwe gelegenheid plannen waarop alsnog aan de afspraken kan worden voldaan. Indien Opdrachtgever hiervan geen gebruik wenst te maken, heeft Opdrachtgever recht op het eenzijdig ontbinden van de overeenkomst en recht op restitutie van reeds gedane betalingen die betrekking hadden op het deel van de overeenkomst dat Hulp op IJburg door omstandigheden niet heeft kunnen nakomen. Er zal nooit meer restitutie plaatsvinden dan het factuurbedrag en er zal geen vergoeding plaatsvinden voor eventueel geleden schade of gemaakte kosten door Opdrachtgever. Hulp op IJburg behoudt zich het recht voor zonder verplichtingen eenzijdig de overeenkomst te ontbinden wanneer Opdrachtgever eerder gemaakte afspraken niet geheel nakomt.

#### artikel 5. Overmacht

- Hulp op IJburg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt 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 zijn rekening komt.
- Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Hulp op IJburg geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Hulp op IJburg niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Hulp op IJburg of van derden daaronder begrepen. Hulp op IJburg heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Hulp op IJburg zijn verbintenis had moeten nakomen.
- Hulp op IJburg kan 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.
- Voor zoveel Hulp op IJburg ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Hulp op IJburg gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is

gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### artikel 6. Betaling en incassokosten

- Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Hulp op IJburg aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Hulp op IJburg aangegeven. Hulp op IJburg is gerechtigd om periodiek te factureren.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- Hulp op IJburg heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Hulp op IJburg kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Hulp op IJburg kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Hulp op IJburg verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
- Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Hulp op IJburg echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### artikel 7. Eigendomsvoorbehoud

- Het in het kader van de overeenkomst door Hulp op IJburg geleverde blijft eigendom van Hulp op IJburg totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Hulp op IJburg gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
- Het door Hulp op IJburg geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren.
- De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Hulp op IJburg veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Hulp op IJburg daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Opdrachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Hulp op IJburg ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de

verzekering is Hulp op IJburg gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Hulp op IJburg bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

4. Voor het geval Hulp op IJburg zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Hulp op IJburg en door Hulp op IJburg aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Hulp op IJburg zich bevinden en deze terug te nemen.
5. Het copyright van de geleverde diensten of (cursus)materialen berust ook na betaling onverminderd bij Hulp op IJburg, tenzij vooraf uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, of tenzij het copyright reeds bij een andere partij dan Hulp op IJburg berust, waardoor Hulp op IJburg hierop geen aanspraak kan maken.

#### **artikel 8. Garanties, onderzoek en reclames, verjaringstermijn**

1. De door Hulp op IJburg te leveren zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan op het moment van levering redelijkerwijs gesteld kunnen worden en waarvoor zij bij normaal gebruik in Nederland zijn bestemd. De in dit artikel genoemde garantie is van toepassing op zaken die bestemd zijn voor het gebruik binnen Nederland. Bij gebruik buiten Nederland dient de Opdrachtgever zelf te verifiëren of het gebruik daarvan geschikt is voor het gebruik aldaar en voldoen aan de voorwaarden die daaraan gesteld worden. Hulp op IJburg kan in dat geval andere garantie- en andere voorwaarden stellen ter zake van de te leveren zaken of uit te voeren werkzaamheden.
2. De in lid 1 van dit artikel genoemde garantie geldt voor een periode van 6 maanden na levering, tenzij uit de aard van het geleverde anders voortvloeit of partijen anders zijn overeengekomen. Indien de door Hulp op IJburg verstrekte garantie een zaak betreft die door een derde werd geproduceerd, dan is de garantie beperkt tot die, die door de producent van de zaak ervoor wordt verstrekt, tenzij anders wordt vermeld.
3. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van of voortvloeit uit onoordeelkundig of oneigenlijk gebruik daarvan of gebruik na de houdbaarheidsdatum, onjuiste opslag of onderhoud daaraan door de Opdrachtgever en / of door derden wanneer, zonder schriftelijke toestemming van Hulp op IJburg, de Opdrachtgever of derden aan de zaak wijzigingen hebben aangebracht danwel hebben getracht aan te brengen, daaraan andere zaken werden bevestigd die daaraan niet bevestigd dienen te worden of indien deze werden ver- of bewerkt op een andere dan de voorgeschreven wijze. De Opdrachtgever komt evenmin aanspraak op garantie toe indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Hulp op IJburg geen invloed op kan uitoefenen, daaronder begrepen weersomstandigheden (zoals bijvoorbeeld doch niet uitsluitend, extreme regenval of temperaturen) et cetera.
4. De Opdrachtgever is gehouden het geleverde te (doen) onderzoeken, onmiddellijk op het moment dat de zaken hem ter beschikking worden gesteld respectievelijk de desbetreffende werkzaamheden zijn uitgevoerd. Daarbij behoort de Opdrachtgever te onderzoeken of kwaliteit en/of kwantiteit van het geleverde overeenstemt met hetgeen is overeengekomen en voldoet aan de eisen die partijen dienaangaande zijn overeengekomen. Eventuele zichtbare gebreken dienen binnen zeven dagen na levering schriftelijk aan Hulp op IJburg te worden gemeld. Eventuele niet zichtbare gebreken dienen terstond, doch in ieder geval uiterlijk binnen veertien dagen, na ontdekking daarvan, schriftelijk aan Hulp op IJburg te worden gemeld. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van het gebrek te bevatten, zodat Hulp op IJburg in staat is adequaat te reageren. De Opdrachtgever dient Hulp op IJburg in de gelegenheid te stellen een klacht te (doen) onderzoeken.

5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij Hulp op IJburg opdracht gegeven heeft.
6. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
7. Indien vaststaat dat een zaak gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal Hulp op IJburg de gebrekkige zaak binnen redelijke termijn na retourontvangst daarvan danwel, indien retournering redelijkerwijze niet mogelijk is, schriftelijke kennisgeving ter zake van het gebrek door de Opdrachtgever, ter keuze van Hulp op IJburg, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen. In geval van vervanging is de Opdrachtgever gehouden om de vervangen zaak aan Hulp op IJburg te retourneren en de eigendom daarover aan Hulp op IJburg te verschaffen, tenzij Hulp op IJburg anders aangeeft.
8. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van Hulp op IJburg daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.
9. Na verloop van de garantietermijn zullen alle kosten voor herstel of vervanging, inclusief administratie-, verzend- en voorrijdkosten, aan de Opdrachtgever in rekening gebracht worden.
10. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens Hulp op IJburg en de door Hulp op IJburg bij de uitvoering van een overeenkomst betrokken derden, één jaar.
11. Ten aanzien van geleverde diensten geldt voor Hulp op IJburg een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting (vooraf kan bijvoorbeeld niet gegarandeerd worden dat cursisten de gestelde doelen zullen behalen; wel dient Hulp op IJburg zich in te spannen om binnen de grenzen van het redelijke en het haalbare kwalitatieve resultaten te bereiken).

#### **artikel 9. Aansprakelijkheid**

1. Indien Hulp op IJburg aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Hulp op IJburg is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Hulp op IJburg is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Indien Hulp op IJburg aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Hulp op IJburg beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Hulp op IJburg is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Hulp op IJburg is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Hulp op IJburg aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Hulp op IJburg toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Hulp op IJburg is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

- De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Hulp op IJburg of zijn leidinggevende ondergeschikten.

#### artikel 10. Vrijwaring

- De Opdrachtgever vrijwaart Hulp op IJburg voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Hulp op IJburg toerekenbaar is. Indien Hulp op IJburg uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Hulp op IJburg zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Hulp op IJburg, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Hulp op IJburg en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

#### artikel 11. Intellectuele eigendom

- Hulp op IJburg behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Hulp op IJburg heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

#### artikel 12. Toepasselijk recht en geschillen (klachtenregeling)

- Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Hulp op IJburg partij is, is uitsluitend 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 woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- De rechter in de vestigingsplaats van Hulp op IJburg is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Hulp op IJburg het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Op ingediende klachten wordt binnen vier weken inhoudelijk gereageerd door mevrouw R. Willems (directeur van Hulp op IJburg en contactpersoon bij klachten). Mocht dit in uitzonderlijke gevallen niet mogelijk zijn (bijvoorbeeld indien er nader onderzoek gedaan dient te worden of er legitieme omstandigheden zijn), dan ontvangt de klager binnen deze termijn van 4 weken bericht dat het langer kan gaan duren, met opgaaf van redenen hiervoor en een indicatie van de verwachte termijn waarbinnen een inhoudelijke reactie op de klacht mag worden verwacht. Met klachten wordt vanzelfsprekend vertrouwelijk omgegaan.
- Indien de beschreven verschillende stappen waarbij u met Hulp op IJburg in contact bent getreden over uw klacht niet hebben geleid tot een bevredigende afhandeling, bestaat er de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) te Amsterdam, die in dezen een onafhankelijke derde partij is. Mevrouw R. Willems (directeur van Hulp op IJburg) is aangesloten

bij het NIP, en daarmee gebonden aan de door deze organisatie opgestelde beroepscode. In deze beroepscode worden alle rollen die een psycholoog kan vervullen (inclusief die van docent) besproken en voorzien van voorschriften met betrekking tot beroepsethisch handelen. Via de website [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl) kunt u een exemplaar downloaden en beoordelen of u vindt dat er in strijd met de beroepscode is gehandeld. Deze beroepsvereniging heeft de mogelijkheid om een klacht in te dienen tegen haar leden bij het College van Toezicht. Indien de uitspraak van het College van Toezicht niet bevredigend is, bestaat er voor zowel klager als verweerder de mogelijkheid hiertegen beroep aan te tekenen bij het College van Beroep. Hulp op IJburg zal zich conformeren aan de uitspraak van het College van Beroep en handelingen die uit de uitspraak voortvloeien binnen een redelijke termijn uitvoeren, gelet op de aard van deze handelingen. Uiteraard staat het klager ook vrij om aan de hand van de beroepscode met Hulp op IJburg in discussie te treden om te onderzoeken of er overeenstemming is over de interpretatie van de beroepscode en nadere toelichting van een der partijen mogelijk meer duidelijkheid kan scheppen. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 5 jaar bewaard.

- Wanneer er bij een cursus vanuit de docent van Hulp op IJburg een gegronde reden bestaat om een cursist (al dan niet in de persoon van de Opdrachtgever zelf) na afronding van de cursus geen certificaat met accreditatiepunten te verstrekken, dan kan de cursist of Opdrachtgever hiertegen bezwaar aantekenen bij Hulp op IJburg (mevrouw R. Willems). Indien dit niet voor beide partijen een bevredigende oplossing biedt, staat het de cursist of Opdrachtgever vrij een klacht in te dienen bij het Nederlands Instituut van Psychologen (NIP) te Amsterdam ([www.psynip.nl](http://www.psynip.nl)) of contact te zoeken met een der registratiecommissies waarop de nu misgelopen accreditatiepunten betrekking hebben. De cursist en/of Opdrachtgever zijn vooraf geïnformeerd over de criteria waarop wordt beoordeeld: minimaal 90% aanwezigheid tijdens de cursus, actieve participatie gedurende de cursus en een voldoende toets afleggen. Een onvoldoende toets kan eenmalig en binnen vier weken na de oorspronkelijke datum waarop de toets plaatsvond herkanst worden. In voorkomende gevallen kan Hulp op IJburg naar eigen inzicht (gegeven de vereisten vanuit de accreditatiecommissies) en met gegronde redenen eenzijdig besluiten tot het bieden van de mogelijkheid van een vervangende opdracht, met als doel om daarmee alsnog te voldoen aan de eindtermen van de cursus en in aanmerking te komen voor een certificaat met accreditatiepunten.

#### artikel 13. Vindplaats en wijziging voorwaarden

- Deze voorwaarden zijn te raadplegen en te downloaden op [www.hulpopijburg.nl](http://www.hulpopijburg.nl) en zullen tijdig beschikbaar worden gesteld aan de Opdrachtgever, zodat deze na kennisneming kan besluiten al dan niet akkoord te gaan met de voorwaarden die op de overeenkomst van toepassing zijn.
- Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Hulp op IJburg.
- De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.