



## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Artikel 1 ALGEMEEN**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten gesloten tussen Image that works! (hierna: "**de dienstverlener**") en de natuurlijke- of rechtspersoon (hierna: "**de opdrachtgever**") en op alle aanbiedingen van de dienstverlener.
- 1.2 Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven ten behoeve van de medewerkers van de dienstverlener en zijn/haar bestuurder(s).
- 1.3 Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. De dienstverlener 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.
- 1.4 Alle opdrachten worden, met terzijdestelling van artikel 7:404 BW en artikel 7:407 lid 2 BW en artikel 7:409 BW, aanvaard en uitgevoerd door de dienstverlener.
- 1.5 Indien de dienstverlener niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat de dienstverlener in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### **Artikel 2 OFFERTES EN AANBIEDINGEN**

- 2.1 Alle offertes en aanbiedingen van de dienstverlener zijn vrijblijvend. Aan een offerte of aanbieding kan bovendien op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 2.2 De dienstverlener kan niet aan zijn/haar 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.
- 2.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is de dienstverlener



daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij de dienstverlener anders aangeeft.

- 2.5 Een samengestelde prijsopgave, verplicht de dienstverlener 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.
- 2.6 De dienstverlener is gerechtigd opdrachten zonder opgaaf van redenen te weigeren of niet uit te voeren.

### **Artikel 3 CONTRACTSDUUR, UITVOERINGSTERMIJNEN, UITVOERING EN WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST**

- 3.1 De overeenkomst tussen de dienstverlener 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.
- 3.2 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 de dienstverlener derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. De dienstverlener dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
- 3.3 De dienstverlener zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.4 De dienstverlener heeft het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, indien dienstverlener dit voor een goede uitvoering van de overeenkomst wenselijk oordeelt. Iedere aansprakelijkheid van de dienstverlener voor tekortkomingen van deze derden is uitgesloten. Indien de dienstverlener derden inschakelt die daarbij een beperking van hun aansprakelijkheid bedingen wordt een dergelijk beding door de dienstverlener mede namens de desbetreffende opdrachtgever van de dienstverlener aanvaard.
- 3.5 De opdrachtgever dient de dienstverlener voor het aangaan van de overeenkomst op de hoogte te stellen van eventuele specifieke wensen.
- 3.6 De opdrachtgever zorgt er voor dat alle gegevens, die redelijkerwijs van belang kunnen zijn voor een goede uitoefening van de overeenkomst, tijdig aan dienstverlener worden medegedeeld. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan de dienstverlener zijn verstrekt, heeft de dienstverlener 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.
- 3.7 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden



te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

- 3.8 De dienstverlener zal, zoveel als redelijkerwijs mogelijk, de opdrachtgever inlichten over de financiële en overige consequenties van de wijziging of aanvulling van de overeenkomst. De opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

#### **Artikel 4 OPSCHORTING, ONTBINDING EN TUSSENTIJDSE OPZEGGING VAN DE OVEREENKOMST**

- 4.1 De dienstverlener 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 de dienstverlener 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 de dienstverlener kan worden gevergd dat hij/zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- 4.2 Voorts is de dienstverlener 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 de dienstverlener kan worden gevergd.
- 4.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien de dienstverlener de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij/zij zijn/haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.
- 4.4 Indien de dienstverlener enige verplichting opschort of de overeenkomst ontbindt, is hij/zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
- 4.5 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is de dienstverlener gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
- 4.6 Indien de opdrachtgever tekort komt in de nakoming van een van de verbintenissen en ontbinding van de overeenkomst door de dienstverlener rechtvaardigt, dan is de dienstverlener 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.



- 4.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door de dienstverlener, zal de dienstverlener in overleg met de opdrachtgever zorg dragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Het voorgaande geldt, tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor de dienstverlener 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 de dienstverlener anders aangeeft.
- 4.8 In geval van liquidatie, (aanvraag van) surseance van betaling of faillissement, beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de opdrachtgever, schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het de dienstverlener vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van de dienstverlener op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
- 4.9 Indien de opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aanvoer- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **Artikel 5 OVERMACHT**

- 5.1 De dienstverlener is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien hij/zij daartoe verhinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn/haar rekening komt.
- 5.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien, waarop de dienstverlener geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de dienstverlener niet in staat is zijn/haar verplichtingen na te komen. De dienstverlener heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de dienstverlener zijn/haar verbintenis had moeten nakomen.
- 5.3 De dienstverlener 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.



- 5.4 Voor zover de dienstverlener 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 de dienstverlener 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 ANNULERING**

- 6.1 Annulering van geplande afspraken betreffende individuele opdrachtgevers dient uiterlijk twee werkdagen voor het afgesproken tijdstip te geschieden. Hiervoor worden de kosten zoals beschreven in artikel 4.9 in rekening gebracht.
- 6.2 Bij annuleringen binnen twee werkdagen voor de geplande startdatum door of namens de individuele opdrachtgever is de opdrachtgever verplicht 100% van de prijs te vergoeden.
- 6.3 Annulering van trainingen, cursussen en themadagen dient uiterlijk twee weken voor het afgesproken tijdstip te geschieden. Daarbij is de dienstverlener gerechtigd kosten in rekening te brengen. Bij annulering korter dan twee weken voor de aanvang van de dienstverlening, is de opdrachtgever verplicht 100% van de prijs te vergoeden.
- 6.4 Annulering van diensten kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden.

## **Artikel 7 HONORARIUM**

- 7.1 Het honorarium van de dienstverlener is niet afhankelijk van het resultaat van de verleende opdracht en wordt, voor zover partijen geen andersluidende afspraken hebben gemaakt, berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van de dienstverlener.
- 7.2 Indien geen vast honorarium is overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van de dienstverlener, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen. Eventuele kostenberamingen met betrekking tot het honorarium zijn excl. BTW tenzij anders overeengekomen.

## **Artikel 8 BETALING EN INCASSOKOSTEN**

- 8.1 Tenzij bij het aangaan van het opdracht anders overeengekomen dient betaling te geschieden steeds binnen 8 (acht) dagen na factuurdatum op een door de dienstverlener aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. De dienstverlener is gerechtigd periodiek te factureren.
- 8.2 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 handelsrente (en wanneer de opdrachtgever een consument is: de wettelijke



rente) hoger is, in welk geval de wettelijke handelsrente (of, wanneer de opdrachtgever een consument is, 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.

- 8.3 De dienstverlener 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. De dienstverlener 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. De dienstverlener kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
- 8.4 De opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan de dienstverlener 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.
- 8.5 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. Indien de dienstverlener 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 9 AANSPRAKELIJKHEID**

- 9.1 Indien de dienstverlener aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 9.2 De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat de dienstverlener is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
- 9.3 Indien de dienstverlener aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van de dienstverlener beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 9.4 De aansprakelijkheid van de dienstverlener is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn/haar verzekeraar in voorkomend geval.





- 9.5 De dienstverlener is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.
- 9.6 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 de dienstverlener aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de dienstverlener toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. De dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 9.7 De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet in geval van opzet of grove schuld van de dienstverlener zelf of diens leidinggevende ondergeschikten.

#### **Artikel 10 VRIJWARING**

- 10.1 De opdrachtgever vrijwaart de dienstverlener voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan de dienstverlener toerekenbaar is. Indien de dienstverlener uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de opdrachtgever gehouden de dienstverlener 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 de dienstverlener, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van de dienstverlener en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de opdrachtgever.

#### **Artikel 11 INTELLECTUELE EIGENDOM**

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

#### **Artikel 12 VERVALTERMIJN**

- 12.1 Voor zover in deze algemene voorwaarden niet anders is bepaald, vervallen vorderingsrechten en andere bevoegdheden van de opdrachtgever uit welke hoofde ook jegens de dienstverlener in verband met het verrichten van werkzaamheden door de dienstverlener in ieder geval na één jaar na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.



### **Artikel 13 TOEPASSELIJK RECHT EN GESCHILLEN**

- 13.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij de dienstverlener partij is, is uitsluitend 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.
- 13.2 De rechter van het arrondissement van de vestigingsplaats van de dienstverlener is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft de dienstverlener het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

### **Artikel 14 VINDPLAATS EN WIJZIGING VOORWAARDEN**

- 14.1 Deze voorwaarden zijn terug te vinden of na te lezen op [www.imagethatworks.nl](http://www.imagethatworks.nl) of worden op uitdrukkelijk verzoek kosteloos toegestuurd. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met de dienstverlener.
- 14.2 De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.