

Algemene Voorwaarden artra (de besloten vennootschap artra B.V.)

1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en transacties van **artra**, betrekking hebbende op ontwikkeling en uitvoering van opleidingen en trainingen, zowel open inschrijvingen als incompany, het afnemen van examens en toetsen, coaching en consultancy, het geven van advies op het gebied van blended learning (E-learning), organisatie ontwikkeling en human resource management, alsmede het verlenen van ondersteuning in de ruimste zin.
- 1.2 Opdrachtgever is de natuurlijke- of rechtspersoon die met **artra** overeenkomt een of meer van bovenstaande activiteiten van **artra** af te nemen.
- 1.3 Alle overeenkomsten bedoeld in artikel 1.1 zijn opdrachtovereenkomsten in de zin van artikel 7:400 BW.
- 1.4 Wijzigingen en/ of aanvullingen van deze voorwaarden kunnen slechts uitdrukkelijk schriftelijk worden overeengekomen.
- 1.5 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.6 Indien één of meer der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing.
- 1.7 Alle (rechts)personen die bij de uitvoering van enige opdracht door **artra** zijn ingeschakeld kunnen een beroep doen op deze algemene voorwaarden, dit ongeacht de rechtsbetrekking waarin zij tot **artra** staan of hebben gestaan. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

2. Overeenkomst

- 2.1 Aanbiedingen en offertes gelden slechts voor de opdrachten waarop zij betrekking hebben en kunnen niet worden ingeroepen voor overige opdrachten.
- 2.2 De door **artra** gemaakte offertes en aanbiedingen zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. **artra** is slechts gebonden aan de offerte indien de aanvaarding van de offerte door opdrachtgever wordt bevestigd binnen 30 dagen, hetzij de in de offerte gestelde afwijkende termijn. Indien de aanvaarding op ondergeschikte punten afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is **artra** daaraan niet gebonden.

2.3 Opdrachtgever machtigt **artra**, indien en voor zover dit binnen de grenzen van de opdracht nodig of wenselijk is, werkzaamheden door derden voor rekening van opdrachtgever te doen verrichten alsmede rechten en verplichtingen welke voortvloeien uit de overeenkomst aan derden over te dragen.

3. Wijziging van de overeenkomst

3.1 Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient opdrachtgever **artra** derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

3.2 Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal **artra** indien mogelijk voor gelijkwaardige vervanging zorgen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal **artra** opdrachtgever hiervan zo snel mogelijk in kennis stellen. **artra** zal in dat geval zo spoedig mogelijk met alternatieve data komen. Opdrachtgever heeft in een dergelijk geval geen recht op schadevergoeding. Uitval van een docent is voor opdrachtgever geen reden voor annulering.

3.3 In zeer bijzondere omstandigheden, waarvoor **artra** onmogelijk verantwoordelijk kan worden gehouden, is **artra** gerechtigd om reeds geplande klassikale lessen online te verzorgen in plaats van op de afgesproken locatie.

3.4 Indien opdrachtgever door **artra** gevraagd is bepaalde gegevens aan te leveren ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst en opdrachtgever deze gegevens niet binnen de gestelde tijd aan **artra** verstrekt, heeft **artra** het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

3.5 Bedragen, genoemd in offertes, opdrachtbevestigingen en brochures van **artra**, zijn gebaseerd op de laatst bekende kostencomponenten. **artra** behoudt zich het recht voor de door haar aldaar gehanteerde bedragen ook na acceptatie door de cliënt te wijzigen indien de onderliggende kosten, om redenen waar zij geen invloed op heeft, zich wijzigen of gewijzigd worden.

4. Tarief en betalingsvoorwaarden

4.1 Alle genoemde tarieven en prijzen zijn exclusief B.T.W.

4.2 **artra** behoudt zich het recht voor de hoogte van de uurtarieven en dagdeeltarieven jaarlijks te wijzigen in verband met een algemene prijsindexering. **artra** zal opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het tarief schriftelijk kenbaar maken. **artra** zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.

4.3 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Bij overschrijding van deze termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is opdrachtgever over het openstaande bedrag een vertragingsrente, gelijk aan de geldende wettelijke handelsrente ex artikel 6:119a BW, verschuldigd.

4.4 Indien **artra** zich gedwongen ziet invorderingsmaatregelen te treffen tegen een opdrachtgever, die in verzuim is, komen alle invorderingskosten, zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke, volledig ten laste van die opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 100,-, vermeerderd met de BTW.

5. Annulering en opzegging

5.1 Opdrachtgever is gerechtigd om zonder kosten de overeenkomst te annuleren tot uiterlijk 3 weken voorafgaand aan de uitvoeringsdatum. Indien opdrachtgever in minder dan 3 weken voorafgaand aan de uitvoeringsdatum annuleert, is hij gehouden tot volledige betaling van de overeengekomen prijs. Indien op de uitvoeringsdatum niet of niet alle deelnemers verschijnen is hij verplicht de overeengekomen prijs te betalen.

5.2 Artikel 7:408 BW is niet van toepassing.

5.3 Indien de opdrachtgever een particulier is, heeft de opdrachtgever gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand het recht deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de inschrijving op een training/opleiding via website of telefoon, gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag van de aanmelding. Het recht om de overeenkomst op afstand te ontbinden vervalt als de aanmelding plaatsvindt binnen 14 kalenderdagen voor de startdatum.

6. Opschorting en ontbinding

6.1 **artra** is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

6.1.1 opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.

6.1.2 na het sluiten van de overeenkomst **artra** ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat opdrachtgever de verplichtingen slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

6.1.3 opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

6.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van **artra** op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien **artra** de nakoming van zijn verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7. Aansprakelijkheid en vrijwaring

7.1 De aansprakelijkheid van **artra** wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een verbintenis is beperkt tot vergoeding van de materiële en rechtstreekse schade tot ten hoogste een bedrag gelijk aan voor de betreffende zaken bedongen prijs exclusief BTW, een en ander voor zover:

- 7.1.1 die schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld aan de kant van **artra** of personen van wie zij zich bij de uitvoering van de overeenkomst bedient;
- 7.1.2 de schade het rechtstreeks gevolg is van een aantoonbaar gebrek in de door **artra** geleverde zaken, voor zover deze niet de veiligheid bieden die de opdrachtgever, alle omstandigheden in aanmerking genomen, daarvan mag verwachten.
- 7.2 **artra** is niet aansprakelijk voor de door de opdrachtgever geleden schade ten gevolge van redactionele en/of inhoudelijke onjuistheden en/of onvolledigheden in de door en/of namens **artra** geleverde zaken en/of diensten.
- 7.3 **artra** zal in ieder geval niet aansprakelijk zijn voor die schade waartegen zij niet verzekerd is en op grond van de in de branche geldende gebruiken ook niet verzekerd behoefde te zijn. Voorts zal de totale aansprakelijkheid van **artra** nimmer een bedrag van EUR 4.500,- in totaal per gebeurtenis te boven gaan.
- 7.4 De opdrachtgever vrijwaart **artra** van alle aanspraken van derden wegens aansprakelijkheid die ingevolge de vorige leden van dit artikel niet bij **artra** berust.
- 7.5 Indien opdrachtgever aan **artra** informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert hij dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

8. Klachten

- 8.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen na de datum van uitvoering, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan **artra**. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat **artra** in staat is adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, zal **artra** de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen verrichten, tenzij dit inmiddels voor opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal **artra** slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 7.

9. Verwerking van persoonsgegevens

- 9.1. De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens is de uitvoering van de overeenkomst met deelnemer/opdrachtgever zoals opgenomen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden.
- 9.2. Het doel waarvoor wij persoonsgegevens verwerken is gerelateerd aan de dienstverlening van artra B.V., Academy for Recruitment B.V. Trecens en B.V. Mooove, namelijk het ontwikkelen, onderhouden en verzorgen van training, opleiding, advisering, coaching en onderzoek, met als doel persoonlijke, team- en organisatieontwikkeling.
- 9.3. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de deelnemer/Opdrachtgever worden verkregen worden door Opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacy wet- en regelgeving behandeld.
- 9.4. De onderzoeksgegevens die door **artra** bij Opdrachtgever worden verkregen, worden mogelijk, in geanonimiseerde vorm, gebruikt voor (wetenschappelijke) onderzoeksactiviteiten. De gegevens kunnen aldus gepubliceerd worden, waarbij zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, geen melding wordt gemaakt van de exacte herkomst van de gegevens. Opdrachtgever verleent door het verlenen van de opdracht tevens toestemming aan **artra** voor het gebruik door **artra** van de bij haar gegenereerde gegevens voor het hiervoor en in lid 2 omschreven doel.
- 9.5. Privacygegevens worden opgenomen in het klantenbestand van **artra** en worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van opleidingen en overige producten en diensten van

artra. De gegevens kunnen ter beschikking worden gesteld aan alle labels van Soleil Beheer B.V., Trecens B.V., Academy for Recruitment B.V. en Mooove. met hetzelfde doel als waarvoor Artra de gegevens gebruikt. Indien deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen opleiding, dan wordt dit direct gerespecteerd en zullen de gegevens van de deelnemer hiervoor niet meer worden gebruikt.

- 9.6. Inzage, correctie en verwijdering. U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Artikel 10 van het privacy statement geeft aan op welke wijze u van dit recht gebruik kunt maken.
- 9.7. De verwerking van persoonsgegevens levert informatie over het gebruik van de training en opleidingsdiensten en wordt dan ook benut voor het genereren van het niet tot de persoon herleidbare informatie in de vorm van statistische en andere overzichten voor beheer-, beleids- en onderzoeksdoeleinden.
- 9.8. Het gehele privacy statement kunt u vinden op: www.artra.nl.

10. Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

- 10.1 Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt tenzij:
 - a. Met uitdrukkelijk gegeven toestemming van betrokkene.
 - b. De wet hiertoe verplicht of de informatie verzocht wordt door het Openbaar Ministerie en/of de politie in het kader van de opsporing en vervolging van strafbare feiten.
- 10.2. **artra** kan derden inschakelen om persoonsgegevens te bewerken. **artra** verplicht deze derden te handelen overeenkomstig de voorwaarden van **artra**.
- 10.3. Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden.

11. Doorgifte gegevens naar een derde land

- 11.1 **artra** zal de persoonsgegevens van deelnemer niet doorgeven aan een bedrijf of vestiging in een land buiten de Europese Unie, tenzij daarvoor een modelovereenkomst is gesloten of wanneer deelnemer een verklaring heeft getekend waarin hij/zij toestemming geeft voor doorgifte. **artra** maakt daarbij zo veel mogelijk gebruik van een modelovereenkomst als bedoeld in de AVG, artikel 46 (2) onder b die door de Europese Commissie is vastgesteld, of waarborgt dat wordt voldaan aan een van de in artikel 49 van de AVG genoemde uitzonderingen.

12. Geheimhouding

- 12.1 Naast de in 9.3 genoemde bepaling zijn beide partijen verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

13. Intellectuele eigendom en auteursrechten

- 13.1 **artra** bezit het auteursrecht op de door haar verstrekte stukken en samengestelde documenten. Niets uit deze uitgaven mag worden vervaelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van **artra**, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

14. Personeelsovername

- 14.1 Behoudens schriftelijke toestemming van **artra** zal opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst, alsmede één jaar na beëindiging daarvan, op generlei wijze medewerkers van **artra** of van ondernemingen waarop **artra** ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen, dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken.
- 14.2 Bij overtreding van het in dit artikel onder 1. gestelde verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare boete van € 5.000 per gebeurtenis, alsmede een direct opeisbare, niet voor matiging vatbare boete van € 2.500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt. Onverminderd de boete, is opdrachtgever gehouden de volledige schade van **artra** te vergoeden.

15. Geschillen en toepasselijk recht

15.1 Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd van enig geschil tussen **artra** en een opdrachtgever kennis te nemen. Indien de Rechtbank bevoegd is over een dergelijk geschil te oordelen, is uitsluitend de Rechtbank in de vestigingsplaats van **artra** bevoegd van dat geschil kennis te nemen, tenzij de Nederlandse wet een andere rechter dwingend aanwijst.

15.2 Op elke overeenkomst tussen **artra** en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.