

## Algemene leveringsvoorwaarden

### Artikel 1 ALGEMEEN

1. Onder TNP academy wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: TNP academy en alle eventueel onder TNP academy ressorterende werkmaatschappijen.
2. Onder opdrachtgever wordt in deze algemene voorwaarden verstaan 'iedere natuurlijke of rechtspersoon die met TNP ACADEMY een overeenkomst of opdracht heeft afgesloten, dan wel wenst af te sluiten', verder te noemen in deze leveringsvoorwaarden O.
3. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieder, overeenkomst of opdracht tussen de opdrachtgever en TNP ACADEMY, tenzij hiervan uitdrukkelijk en slechts schriftelijk is afgeweken.
4. Bij samentreffen van de door O. gehanteerde en bekendgemaakte leveringsvoorwaarden en de door TNP ACADEMY gebezigde leveringsvoorwaarden prevaleren laatstgenoemde.
5. O. verklaart met het ondertekenen van de offerte c.q. de opdrachtbevestiging voorliggende voorwaarden te kennen en hiermee akkoord te gaan.
6. De ongeldigheid van een of meer van de tot deze voorwaarden behorende bedingen laat onverlet de geldigheid van alle andere bedingen.
7. Indien een beding ongeldig blijkt te zijn, worden O. en TNP ACADEMY geacht om in overeenstemming een geldig vervangend beding vast te leggen dat het ongeldige beding naar strekking en reikwijdte zoveel mogelijk benadert.

### Artikel 2 OFFERTES

1. Indien TNP ACADEMY op verzoek van O. een offerte uitbrengt, wordt er steeds van uitgegaan dat O. zijn verplichtingen als omschreven in artikel 5 volledig nakomt en o.a. alle van belang zijnde informatie correct verstrekt.
2. De door TNP ACADEMY gemaakte offertes zijn vrijblijvend en kennen een geldigheidstermijn van 30 dagen, tenzij anders vermeld in de offerte.
3. TNP ACADEMY is slechts aan offertes gebonden indien aanvaarding van de offerte door O. binnen de geldigheidstermijn van 30 dagen schriftelijk wordt bevestigd.
4. Prijzen, genoemd in offertes, zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven in de offerte.

### Artikel 3 KOSTEN, TARIEVEN EN DECLARATIES

1. Het honorarium van TNP ACADEMY is niet afhankelijk van de uitkomsten van de opdracht.

2. Het honorarium van TNP ACADEMY berust op uurtarieven, dagdeeltarieven of een voorafgaand aan de te leveren dienst aan O. bekend gemaakt bedrag (totaalsom), tenzij schriftelijk anders overeengekomen in de offerte.
3. Bedragen zijn altijd exclusief eventueel verschuldigde omzetbelasting, waarbij zo nodig schriftelijk wordt medegedeeld aan O. voor welke diensten O. wel en voor welke diensten O. geen omzetbelasting verschuldigd is.
4. O. zal kosten van derden die worden gemaakt door TNP ACADEMY in het kader van de opdracht rechtstreeks aan betreffende derde voldoen. Indien betaling aan derden via TNP ACADEMY verloopt, is TNP ACADEMY gerechtigd een voorschot op de kosten te verlangen.
5. TNP ACADEMY vermeldt schriftelijk op welke wijze het door O. aan TNP ACADEMY verschuldigde bedrag overgemaakt dient te worden. O. verplicht zich met het ondertekenen van de offerte tot het naleven van de schriftelijk overeengekomen betalingswijze.
6. Ingeval van eventuele bezwaren tegen onze declaraties dient O. deze bezwaren binnen één week na dagtekening van de betreffende declaraties schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken, bij gebreke waarvan bezwaar tegen de declaraties niet meer mogelijk is en de verschuldigdheid niet meer ter discussie kan worden gesteld.

### Artikel 4 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. TNP ACADEMY zal de door haar uit te voeren opdrachten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, waarbij het bereiken van het resultaat niet kan worden gegarandeerd. Deze verplichting heeft dan ook het karakter van een 'inspanningsverplichting'.
2. De diensten van TNP ACADEMY worden uitgevoerd conform de overeengekomen opzet en begroting.
3. De begroting wordt verhoogd met de onvoorziene en niet begrote kosten, zoals bijv. kosten die personen en/of instellingen eventueel in rekening brengen aan TNP ACADEMY voor het beschikbaar stellen van gegevens en/of voor het inzetten door hen van menskracht daarbij, een en ander voor zover in overeenstemming met het voorstel.

### Artikel 5 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. O. draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan TNP ACADEMY aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan O. redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig, volledig en juist aan TNP ACADEMY worden verstrekt. Indien bedoelde gegevens niet tijdig aan TNP ACADEMY zijn verstrekt, kan TNP ACADEMY

uitvoering van de overeenkomst opschorten en/of uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan O. in rekening brengen.

2. In het geval een wijziging van omstandigheden optreedt die voor de uitvoering van de opdracht van belang is, dient O. TNP ACADEMY daarvan terstond op de hoogte te brengen.
3. TNP ACADEMY is niet aansprakelijk voor schade veroorzaakt of op welke wijze dan ook – al dan niet deels – samenhangend met door O. verstrekte onjuiste en/of onvolledige en/of te late gegevens.
4. Zonder schriftelijke toestemming van TNP ACADEMY is het O. niet toegestaan om door TNP ACADEMY geproduceerde stukken, waaronder rapporten, verklaringen en adviezen, aan derden af te staan.

#### **Artikel 6 WIJZIGING IN DE OPDRACHT**

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht O. nadere opdrachten geeft of de bestaande wenst te wijzigen, zal dat alleen kunnen met instemming van TNP ACADEMY.
2. Indien tijdens de uitvoering blijkt dat essentiële wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht noodzakelijk zijn, wordt in samenspraak tussen TNP ACADEMY en O. bezien welke wijzigingen moeten worden aangebracht, inclusief eventuele gevolgen voor de begroting.
3. TNP ACADEMY kan geen meerkosten in rekening brengen bij O. indien wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht het gevolg zijn van omstandigheden die alleen aan TNP ACADEMY kunnen worden toegerekend.

#### **Artikel 7 GEHEIMHOUDING**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke gegevens die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Gegevens zijn vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld dan wel als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **Artikel 8 BETALING**

1. Betaling dient te geschieden zonder aftrek van enige korting en, indien niet anders is overeengekomen, binnen twee weken na factuurdatum.
2. Indien sprake is van een subsidieregeling voor O. die van invloed kan zijn op het betalingsgedrag van O. wordt schriftelijk vastgelegd op welke wijze betaling aan TNP ACADEMY zal geschieden.
3. TNP ACADEMY is ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, gerechtigd om vóór aflevering voldoende zekerheid voor de betaling te verlangen van O. en de afwerking van de opdracht te staken indien

deze zekerheid niet kan worden gegeven en/of het voorschotbedrag niet tijdig wordt voldaan.

4. Bij afwijking van de betalingstermijn zoals genoemd onder punt 1 van dit artikel, zal O. over het oorspronkelijke factuurbedrag de wettelijke rente plus administratie- en incasso in rekening worden gebracht.
5. Is de opdrachtgever in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijgen van voldoening buiten rechte voor zijn rekening.

#### **Artikel 8 ANNULERINGEN**

1. Indien O. een reeds gegeven opdracht annuleert, is hij gehouden aan het vergoeden van alle door TNP ACADEMY reeds gemaakte kosten (zoals kosten van voorbereiding e.d.) aan TNP ACADEMY.
2. Bij annulering 30 werkdagen voor de afgesproken datum van aanvang van de werkzaamheden kan TNP ACADEMY O. een maximum van 100% van het totale bedrag in rekening brengen.
3. Voor een B2C training geldt 14 dagen bedenktijd.

#### **Artikel 9 Klachten**

1. Wij beschikken over een klachtenprocedure die voorziet in een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde, namelijk H.Hulleman – HR manager bij Condor groep. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend.
2. Klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. Op de klacht zal binnen 4 weken worden gereageerd.
4. Klachten zullen binnen 6 weken worden afgehandeld. Is er onverhoopt een langere termijn nodig om onderzoek te doen, dan zal dit zo spoedig mogelijk worden gecommuniceerd, samen met een toelichting van het uitstel en een prognose van uitsluitsel.
5. Klachten en de wijze van afhandeling zullen worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.

#### **Artikel 10 OVERMACHT**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan: elke van de wil van de partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door O. niet meer van TNP ACADEMY kan worden verlangd.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen: brand, vorst-, water- of stormschade, ander natuurgeweld, bovenmatig ziekteverzuim, diefstal, vernieling van bedrijfsmiddelen en/of –gegevens, het niet tijdig leveren van prestaties en/of gegevens door leveranciers en/of derden, ingrijpen van de overheid en verder alle andere

van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop TNP ACADEMY geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor TNP ACADEMY niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

3. In geval van overmacht worden verplichtingen van TNP ACADEMY opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van onze verplichtingen niet mogelijk is langer duurt dan een maand zijn beide partijen gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst, zonder dat uit die ontbinding een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.
4. Indien TNP ACADEMY bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is O. gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **Artikel 11 AANSPRAKELIJKHEID**

1. TNP ACADEMY is niet aansprakelijk voor bedrijfsschade of welke andere schade dan ook, anders dan door opzet of grove schuld.
2. Onverminderd hetgeen in het vorige lid is bepaald, is de aansprakelijkheid van TNP ACADEMY in alle gevallen beperkt tot een bedrag gelijk aan de netto factuurwaarde van de leverantie, die de aanspraak/vordering van de opdrachtgever en/of derden tot gevolg heeft gehad.
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een looptijd langer dan 2 maanden de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste 2 maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. Werknemers van TNP ACADEMY kunnen zich beroepen het in dit artikel bepaalde, als waren zij zelf een contract aangegaan met O.

#### **Artikel 12 UITSLUITING VAN AANSPRAKELIJKHEID**

1. TNP ACADEMY is niet aansprakelijk voor kosten en schade ten gevolge van verminking, vernietiging of zoekraken van bestanden en andere informatiedragers van O.
2. TNP ACADEMY is niet aansprakelijk voor schade die is ontstaan door het niet functioneren van de gebruikte telecommunicatiemiddelen, infrastructuur of schade ten gevolge van de uitvoering van de diensten of verbinding door derden.
3. TNP ACADEMY is niet aansprakelijk voor eventuele schade die direct of indirect ontstaat door gebreken ten aanzien van inhoud, juistheid en/of volledigheid van de

geleverde informatie en/of diensten. Dat geldt tevens voor het, ondanks tijdig verzoeken daartoe door TNP ACADEMY, niet (op tijd) verstrekken van gegevens door derden, welke gegevens voor de dienstverlening nodig waren of verwerkt hadden moeten worden.

4. TNP ACADEMY is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

#### **Artikel 13 EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. TNP ACADEMY behoudt zich het eigendom voor van alle aan O. verstrekte stukken zoals rapporten, adviezen, voorstellen, concepten, e.d.
2. Stukken als genoemd in lid 1 van dit artikel – waaronder begrepen onderdelen van deze stukken - mogen niet door O. zonder voorafgaande toestemming van TNP ACADEMY openbaar worden gemaakt of ter kennis aan derden worden gebracht.
3. Het is O. toegestaan kopieën te maken van rapporten en/of andere ten gevolge van de opdracht verstrekte stukken, doch uitsluitend voor eigen gebruik, mits geen wijzigingen of weglatingen worden aangebracht ten aanzien van namen, nummers en andere herkenningstekens die bepalend zijn voor het eigendom en de herkomst van de stukken.
4. TNP ACADEMY behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke gegevens ter kennis van derden worden gebracht.

#### **Artikel 14 GESCHILLENBESLECHTING**

Alle geschillen tussen TNP ACADEMY en O. worden beslist door de Arrondissementsrechtbank te Zwolle, onverminderd de wettelijke bevoegdheid van de kantonrechter. Niettemin heeft TNP ACADEMY het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

#### **Artikel 15 TOEPASSELIJK RECHT**

Op elke overeenkomst tussen TNP ACADEMY en O. is het Nederlands Recht van toepassing

#### **Artikel 16 VINDPLAATS ALGEMENE VOORWAARDEN**

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Enschede. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie, zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige aanbieding of opdracht.