

# KLANT EXPERIENCE

## Algemene Voorwaarden Klantexperience

### **Artikel 1 – Algemeen**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, adviezen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen de Klantexperience en haar Opdrachtgevers.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden enkel indien zij schriftelijk zijn vastgelegd.
3. Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door de Klantexperience schriftelijk zijn aanvaard.

### **Artikel 2 – Offertes en overeenkomsten**

1. Alle offertes van de Klantexperience zijn vrijblijvend en gelden ten hoogste voor 60 dagen.
2. De Klantexperience kan niet aan haar offertes worden gehouden, indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
3. De prijzen zijn exclusief BTW, alsmede exclusief eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reis- en verblijfkosten.
4. Offertes gelden niet automatisch voor toekomstige en/of vervolgoopdrachten.
5. De overeenkomst is enkel geldig, indien deze schriftelijk dan wel per e-mail is vastgelegd c.q. is bevestigd.

### **Artikel 3 – Uitvoering van de overeenkomst**

1. De Klantexperience zal zich naar beste inzicht en vermogen inspannen haar dienstverlening en advisering optimaal uit te voeren; uitvoeringstermijnen van de Klantexperience zijn indicatief.
2. Het is de Klantexperience toegestaan om de overeenkomst in delen uit te voeren en deze delen afzonderlijk te factureren.
3. De Opdrachtgever dient ervoor te zorgen dat de door Klantexperience verzochte c.q. benodigde informatie tijdig wordt verstrekt, alsmede dat de informatie volledig en correct is. Bij gebreke hiervan heeft de Klantexperience het recht om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de hierdoor ontstane extra kosten bij de Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Zaken/hulpmiddelen (elektronica e.d.) die de Klantexperience in de uitvoering van een opdracht ter beschikking stelt aan Opdrachtgever dienen in dezelfde staat te worden geretourneerd aan de Klantexperience.
5. In geval van het opstellen of redigeren van teksten door de Klantexperience blijft Opdrachtgever verantwoordelijk voor de inhoudelijke juistheid van de teksten.

### **Artikel 4 – Locatie**

1. Voor de uitvoering van projecten kan Opdrachtgever naar eigen voorkeur een locatie in Nederland bepalen, zowel bij Opdrachtgever intern als op een externe locatie, zoals een conferentieoord. Bij het bepalen van de keuze zal de Klantexperience desgewenst adviseren en/of bemiddeling verlenen.
2. De Klantexperience behoudt zich het recht voor niet akkoord te gaan met de door Opdrachtgever geselecteerde locatie.

3. Alle kosten van de locatie zijn voor rekening van de Opdrachtgever en zullen rechtstreeks door de locatie aan Opdrachtgever gefactureerd worden.

#### **Artikel 5 – Derden**

1. De Klantexperience is bevoegd om derden in te schakelen en een eventuele aansprakelijkheidsbeperking van die derde namens Opdrachtgever te aanvaarden.
2. Indien Opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken en dit de activiteiten van de Klantexperience direct raakt, zal hij daartoe slechts overgaan na instemming van de Klantexperience.

#### **Artikel 6 – Annulering en wijziging**

1. Annulering of wijziging kan tot 10 werkdagen voor de aanvang van de opdracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Het verzoek tot annulering dient schriftelijk en onder opgaaf van redenen te worden gedaan.
3. Wel zijn te allen tijde de kosten die de Klantexperience aan derden heeft gemaakt voor rekening van Opdrachtgever.
4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of extra werkzaamheden uit te voeren, zullen partijen tijdig, schriftelijk en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
5. Hiervoor kan de Klantexperience extra kosten in rekening brengen.
6. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of dat er extra werkzaamheden moeten worden verricht, kan het tijdstip van voltooiing van de overeenkomst daardoor worden beïnvloed. De Klantexperience zal Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
7. Indien het verzoek tot wijziging van de datum of de annulering niet tijdig is gedaan, zullen de volledige kosten van de opdracht in rekening worden gebracht.
8. De Klantexperience heeft het recht om, op grond van voor haar moverende redenen, de opdracht te annuleren, in welk geval Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het betreffende deel van de factuur waarop de annulering van de Klantexperience betrekking heeft.

#### **Artikel 7 – Annulering en wijziging van trainingen**

1. De Opdrachtgever kan de Klantexperience een verzoek doen tot wijziging of annulering van de voor een training geplande datum:
  - annulering of wijziging door Opdrachtgever kan tot 6 weken voor aanvang van de opdrachtgever kosteloos geschieden;
  - bij annulering of wijziging tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is Opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden.
  - bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is Opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden.
  - bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht is Opdrachtgever verplicht 100% van het offertebedrag te vergoeden.
2. Het verzoek tot annulering dient schriftelijk en onder opgaaf van redenen te worden gedaan.
3. Wel zijn te allen tijde de kosten die de Klantexperience aan derden heeft gemaakt voor

rekening van Opdrachtgever.

4. In geval Opdrachtgever na aanvang van de cursus de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de cursus deelneemt, heeft Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

5. Opdrachtgever kan in plaats van de aangemelde deelnemer een collega sturen. In overleg met de Klantexperience kan Opdrachtgever een ander aan het project laten deelnemen, indien dit aan de Klantexperience wordt medegedeeld voor de aanvangsdatum van het project.

6. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen.

7. De Klantexperience heeft het recht om, zonder opgave van redenen, de opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het betreffende deel van de factuur waarop de annulering van de Klantexperience betrekking heeft.

### **Artikel 8 – Tarieven, kosten en betaling**

1. Opdrachtgever dient het verschuldigde factuurbedrag te voldoen één maand voor de aanvang van de opdracht, doch uiterlijk veertien dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.

2. De reis- en verblijfkosten, eventuele licentiekosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een coachings-, maatwerktraject of training zijn niet bij de prijs inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

3. De reiskosten bedragen 0,35 euro per kilometer.

4. De kosten van derden die de Klantexperience ten behoeve van de opdracht moet maken, worden aan Opdrachtgever doorberekend onder overlegging van nota's.

5. Bij op- en/of aanmerkingen zijdens Opdrachtgever ten aanzien van de door de Klantexperience gezonden facturen, dient Opdrachtgever binnen 7 kalenderdagen na factuurdatum schriftelijk bij de Klantexperience te reclameren. In geval reclamering niet plaatsvindt binnen voormelde termijn, dan wordt Opdrachtgever geacht akkoord te gaan met de uitvoering van de werkzaamheden door de Klantexperience en de betreffende factuur.

6. Na het verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim; vanaf het moment van verzuim is over het opeisbare bedrag de wettelijke (handels-)rente verschuldigd.

7. Alle kosten die door de Klantexperience moeten worden gemaakt ter voldoening van de vordering in en buiten rechte komen voor rekening van Opdrachtgever. Voor de buitengerechtelijke kosten zal worden aangesloten bij het door de rechtbanken in Nederland gehanteerde Rapport Voorwerk II, met een minimum van € 150,-.

8. Het is Opdrachtgever niet toestaan om te verrekenen.

### **Artikel 9 – Opschorting van de overeenkomst**

1. De Klantexperience is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten, indien Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt of niet na dreigt te komen.

2. De bevoegdheid tot opschorting vervalt indien Opdrachtgever ter verzekering van de nakoming

van zijn verplichtingen genoegzame zekerheid heeft gesteld.

3. Opschorting van de overeenkomst ontslaat Opdrachtgever niet van zijn betalingsverplichtingen.

4. Indien de Klantexperience door het opschorten van de overeenkomst schade lijdt en/of hierdoor extra kosten heeft gemaakt, dan komt dit voor rekening van Opdrachtgever.

5. De Klantexperience is niet aansprakelijk voor schade die Opdrachtgever lijdt als gevolg van de opschorting.

#### **Artikel 10 – Tussentijdse opzegging en ontbinding van de overeenkomst**

1. De overeenkomst is enkel tussentijds opzegbaar, indien dit expliciet is overeengekomen.

2. Overeenkomsten voor onbepaalde tijd kunnen aan het einde van ieder contractjaar worden beëindigd na een opzegging per aangetekende brief en met inachtneming van een opzegtermijn van 3 maanden.

3. De Klantexperience heeft het recht de overeenkomst te ontbinden, indien:

- Opdrachtgever in staat van faillissement dreigt te raken c.q. is geraakt of indien de Opdrachtgever verkeert in surseance van betaling;

- zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien nakoming in redelijkheid niet van de Klantexperience kan worden gevergd.

4. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van de Klantexperience op Opdrachtgever direct opeisbaar.

#### **Artikel 11 – Geheimhouding**

1. De Klantexperience is verplicht de door of namens Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken, tenzij een wettelijke plicht openbaarmaking van die gegevens gebiedt.

2. Opdrachtgever zal, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Klantexperience, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en materialen van de Klantexperience.

#### **Artikel 12 – Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot rapporten, brochures, projectmateriaal en adviezen berusten bij de Klantexperience. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Klantexperience zullen door Opdrachtgever geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd. Opdrachtgever erkent deze rechten en zal zich van iedere inbreuk daarop onthouden.

2. Het voorgaande is niet van toepassing indien Opdrachtgever inhoudelijk complete teksten aanlevert, welke door de Klantexperience worden geredigeerd.

3. Opdrachtgever zal de Klantexperience vrijwaren voor alle aanspraken die derden uit hoofde van een schending van intellectuele eigendomsrechten, geldend kunnen maken, indien deze schending verband houdt met het gebruik van gegevens, daaronder begrepen de gegevens die door Opdrachtgever aan de Klantexperience zijn verstrekt in verband met de uitvoering van haar opdracht. Daaronder begrepen gegevens en/of beeldmateriaal.

### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid**

1. De aansprakelijkheid van de Klantexperience is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van de Klantexperience ter zake wordt uitgekeerd. Indien de aansprakelijkheid van de Klantexperience door de verzekeraar niet of niet volledig is gedekt, dan is de aansprakelijkheid van de Klantexperience beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van de betreffende opdracht, waarbij in geval van een duurovereenkomst ten hoogste zal gelden het factuurbedrag over een periode van 6 maanden. Te allen tijde is de aansprakelijkheid van de Klantexperience beperkt tot een bedrag van maximaal € 5000,-.
2. De Klantexperience sluit iedere aansprakelijkheid voor indirecte schade uit, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
3. De Klantexperience is nimmer aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door de door haar ingeschakelde derde(n).

### **Artikel 14 – Overmacht**

1. Tekortkomingen van de Klantexperience in de nakoming van de overeenkomst kunnen haar niet worden toegerekend, indien zij niet te wijten zijn aan haar schuld, noch krachtens de wet, de overeenkomst of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komen en geven Opdrachtgever geen recht tot ontbinding van de overeenkomst of tot schadevergoeding.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval begrepen: telecommunicatiestoringen/storingen in het elektronisch berichtenverkeer, het onverwachts uitvallen van derden, bedrijfsstoornis, onverwachts vervallen van de gereserveerde locatie, technische mankementen, staking, gevolgen van natuurgeweld. Dit alles ook indien deze moeilijkheden zich voordoen bij derden die door de Klantexperience bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken.

### **Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

1. Op de rechtsverhouding tussen de Klantexperience en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen zullen in eerste aanleg worden berecht door de bevoegde rechter van de Rechtbank Breda; niettemin heeft de Klantexperience het recht om de kwestie voor te leggen aan de rechter van de woonplaats van Opdrachtgever.

### **Artikel 16 – Slotbepalingen**

1. De Klantexperience is te allen tijde gerechtigd haar prijzen en tarieven te wijzigen.
2. De Klantexperience heeft het recht om zonder voorafgaande kennisgeving deze algemene voorwaarden te wijzigen. Opdrachtgever heeft in dat geval het recht reeds gegeven opdrachten, voor zover niet (gedeeltelijk) uitgevoerd, te annuleren binnen 8 dagen na deze wijziging.
3. Mocht enige bepaling uit deze voorwaarden achteraf onverbindend blijken, dan wordt die bepaling vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk in lijn ligt daarmee en blijven de overige bepalingen onverkort van toepassing.
4. De meest recente versie van deze algemene voorwaarden, zoals gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50762419 en te vinden op de website van de Klantexperience, zal gelden.