

# Algemene voorwaarden



Dit document bevat de algemene leveringsvoorwaarden waaronder Totaal Onderwijs B.V. offreert, opdrachten aanvaardt en overeenkomsten aangaat.

## Artikel 1

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- |    |  |     |  |
|----|--|-----|--|
| a) | Totaal Onderwijs: Totaal Onderwijs B.V., gevestigd te Anne Frankplein 12 – 5122 CB in Rijen, en haar verwante handelsnamen: Totaal Inburgering en Totaal Training. | 3.2 | De geldigheidsduur van de offerte bedraagt 30 (dertig) dagen, tenzij anders is vermeld.  |
| b) | Opdrachtgever: iedere natuurlijke- of rechtspersoon die met Totaal Onderwijs een overeenkomst is aangegaan tot het laten verrichten van werkzaamheden.             | 3.3 | Aanbiedingen zijn gebaseerd op de door opdrachtgever verstrekte gegevens, van de juistheid waarvan opdrachtnemer mag uitgaan. Opdrachtgever staat er voor in dat hij naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan opdrachtnemer heeft verstrekt   |
| c) | De Algemene Voorwaarden (AV): de algemene voorwaarden van Totaal Onderwijs B.V..   | 3.4 | Indien en voor zover de door opdrachtgever verstrekte informatie afwijkt van de nadien blijvende informatie en gegevens en opdrachtnemer Totaal Onderwijs daar schade van ondervindt, is opdrachtgever gehouden deze te vergoeden, dit onverlet de bevoegdheid van opdrachtnemer Totaal Onderwijs de overeenkomst voortijdig buitengerechtelijk te ontbinden.. |
| d) | Offerte: een formeel aanbod van Totaal Onderwijs aan een particulier of een bedrijf/instelling tot het sluiten van een overeenkomst.                               |     |  |
| e) | Overeenkomst: een door de opdrachtgever geaccepteerde en ondertekende offerte, met inbegrip van de algemene voorwaarden van Totaal Onderwijs.                      |     |  |

## Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op alle door Totaal Onderwijs uitgebrachte offertes en aanvaarde opdrachten en deze maken deel uit van, en zijn van toepassing op alle offertes van, opdrachten aan, overeenkomsten en rechtsverhoudingen met Totaal Onderwijs en de opdrachtgever.
- 2.2 Totaal Onderwijs zal opdrachtgever voor of bij de totstandkoming van de opdracht in het bezit stellen van een exemplaar van de AV behoudens in die gevallen waarin opdrachtgever reeds bij vorige overeenkomsten een exemplaar van de AV heeft gekregen en deze tussentijds niet zijn gewijzigd.
- 2.3 Van de AV afwijkende overeenkomsten en bedingen zijn slechts rechtsgeldig, indien zij door Totaal Onderwijs uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd...
- 2.4 De algemene voorwaarden van de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk door Totaal Onderwijs zijn aanvaard. Ingeval de algemene voorwaarden van enige contractpartij wel van toepassing zijn en er strijdigheid is tussen de bepalingen, prevaleren de algemene voorwaarden van Totaal Onderwijs. De dienstverlening wordt uitgevoerd door Totaal Onderwijs. Aldus is de dienstverlening niet persoonsgebonden.
- 2.5 Opdrachtgever verklaart zich bij het verlenen van een opdracht akkoord met de Algemene voorwaarden van Totaal Onderwijs.

## Artikel 3 Aanbod

- 3.1 Alle tijdens de onderhandelingen, zowel schriftelijk als mondeling, gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend. Een voor acceptatie vatbaar aanbod komt aan de zijde van Totaal Onderwijs, pas tot stand nadat zij dit aanbod schriftelijk met een acceptatietermijn aan een wederpartij heeft gedaan. Een dergelijk aanbod kan binnen de acceptatie termijn integraal worden geaccepteerd, waarna de overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. Acceptatie is integraal en kan niet op onderdelen plaatsvinden en dient schriftelijk plaats te vinden.

## Artikel 4 Totstandkoming overeenkomst en uitvoering

- 4.1 Een tekeningsbevoegde vertegenwoordiger van opdrachtgever brengt de overeenkomst met Totaal Onderwijs tot stand door ondertekening van de offerte.
- 4.2 De overeenkomst komt tot stand op de datum waarop deze door beide partijen is ondertekend en wordt van kracht op de datum dat deze door Totaal Onderwijs is ontvangen.
- 4.3 Totaal Onderwijs zal de door haar te verrichten opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, daar het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
- 4.4 Als tussen partijen overeenkomst is bereikt over de opdracht op offertebasis, zendt Totaal Onderwijs aan de opdrachtgever een opdrachtbevestiging met daarin onder andere: startdatum, duur, prijs en in te zetten diensten en producten gedurende de trajecten.

## Artikel 5 Wijzigingen en aanvullingen

- 5.1 Wijzigingen in of aanvullingen op de inhoud van de overeenkomst, met inbegrip van de daarop toepasselijke algemene voorwaarden, worden eerst van kracht nadat zij schriftelijk tussen Totaal Onderwijs en de opdrachtgever zijn overeengekomen. Het staat partijen vrij te bewijzen dat de wijzigingen op een andere wijze dan in het vorige lid bedoeld tot stand zijn gekomen.
- 5.2 Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst gevolgen heeft voor de financiën, de planning en/of de kwaliteit, zal Totaal Onderwijs de opdrachtgever hierover zo tijdig mogelijk inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal Totaal Onderwijs daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding betekent.
- 5.3 Bij het voortijdig afbreken van een traject door de opdrachtgever worden de kosten van lopende module in rekening gebracht.

- 5.4 Indien in de overeenkomst een groepsgrootte is opgenomen behoudt Totaal Onderwijs zich het recht voor de overeengekomen vergoeding conform de overeenkomst, te herzien ingeval het werkelijk op de verschenen aantal deelnemers afwijkt van het aantal genoemd in de overeenkomst.

#### **Artikel 6 Intellectuele eigendom**

- 6.1 Het intellectuele eigendomsrecht van al het voor de uitvoering van de opdracht door Totaal Onderwijs gehanteerde (opleiding)materiaal alsmede van de adviezen, concepten en plannen ligt bij Totaal Onderwijs.
- 6.2 Het is opdrachtgever – anders dan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Totaal Onderwijs – uitdrukkelijk verboden de producten als omschreven in lid 1 van dit artikel alsook de door Totaal Onderwijs voor de uitvoering van de opdracht gehanteerde methoden, methodieken en technieken – al dan niet met inschakeling van derden - te vermenigvuldigen, te openbaren of te exploiteren.

#### **Artikel 7 Overeengekomen som en betaling**

- 7.1 Bedragen zijn niet BTW plichtig, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst, doch voordat de opdracht geheel is uitgevoerd, lonen en/of prijzen een wijziging ondergaan, is Totaal Onderwijs gerechtigd de overeengekomen som aan te passen overeenkomstig het CBS indexcijfer CAO-lonen, tenzij Totaal Onderwijs en opdrachtgever hierover anders schriftelijk zijn overeengekomen.
- 7.3 Tenzij Totaal Onderwijs en opdrachtgever hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt vindt facturering van het offertebedrag plaats na ontvangst van de ondertekende offerte en/of bij aanvang van de werkzaamheden door Totaal Onderwijs. Voorschotten aan en declaraties van ingeschakelde derden worden separaat bij opdrachtgever in rekening gebracht. Dit wordt in de offerte meegenomen.
- 7.4 Alle kosten na overleg met de opdrachtgever door Totaal Onderwijs gemaakt in verband met de uitvoering van de opdracht zijn voor rekening van opdrachtgever. Aan het einde van de maand waarin de kosten zijn gemaakt, worden deze kosten door Totaal Onderwijs aan opdrachtgever in rekening gebracht.
- 7.5 De opdrachtgever is gehouden elke door Totaal Onderwijs ingediende factuur binnen 30 (dertig) dagen na factuurdatum te voldoen, tenzij beide partijen schriftelijk een andere betalingstermijn zijn overeengekomen.
- 7.6 Betalingen dienen te geschieden zonder enige korting en/of schuldvergelijking of -verrekening, terwijl reclames van welke aard dan ook, waarvoor de opdrachtgever een factuur heeft ontvangen, de betalingsverplichting van de opdrachtgever jegens Totaal Onderwijs niet opschorten. Verrekening tussen partijen, uit welke hoofde en in welke vorm dan ook, wordt uitgesloten.

- 7.7 Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht om welke reden dan ook, is Totaal Onderwijs – onverminderd haar recht op (aanvullende) schadevergoeding – gerechtigd om aan opdrachtgever een honorarium in rekening te brengen gebaseerd op het door Totaal Onderwijs gehanteerde uurtarief vermenigvuldigd met het aantal tot aan de datum van ontvangst van een schriftelijke beëindiging van de opdracht besteedde uren.
- 7.8 Na het verstrijken van dertig (30) dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
- 7.9 Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- 7.10 Is de opdrachtgever in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten bedragen minimaal 15% van het te vorderen bedrag.
- 7.11 Indien Totaal Onderwijs aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

#### **Artikel 8 Inschakeling derden**

- 8.1 Totaal Onderwijs is bevoegd om bij de uitvoering van de opdracht gebruik te maken van de diensten van derden.
- 8.2 Totaal Onderwijs zal bij de keuze van die derden de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Indien Totaal Onderwijs aantoonbaar dat zij zorgvuldig is geweest in haar keuze, is zij niet aansprakelijk voor tekortkomingen van die derden.
- 8.3 Indien de opdrachtgever dientengevolge schade heeft geleden, zal Totaal Onderwijs de opdrachtgever in elk geval zoveel als in Totaal Onderwijs oordeel mogelijk is behulpzaam zijn bij diens pogingen om de schade te beperken.

#### **Artikel 9 Overdracht rechten en plichten**

- 9.1 Totaal Onderwijs is gerechtigd rechten en verplichtingen uit een overeenkomst over te dragen aan een derde.
- 9.2 Buiten het bepaalde in het eerste lid zijn partijen niet gerechtigd de uit een overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder schriftelijke toestemming van de andere partij aan een derde over te dragen, te vervreemden of te bezwaren, De toestemming zal niet zonder redelijke grond worden geweigerd. Partijen kunnen aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

#### Artikel 10 Opschorting

- 10.1 Indien de opdrachtgever tekort schiet in enige verplichting jegens Totaal Onderwijs of indien Totaal Onderwijs gegronde redenen heeft om aan te nemen dat de opdrachtgever zal tekortschieten in de nakoming van enige verplichting jegens Totaal Onderwijs, heeft Totaal Onderwijs het recht om haar verplichtingen uit enigerlei overeenkomst met de opdrachtgever op te schorten onverminderd het recht van Totaal Onderwijs om schadevergoeding te vorderen.

#### Artikel 11 Overmacht

- 11.1 Indien Totaal Onderwijs door overmacht is verhinderd haar verplichtingen na te komen, danwel indien deze nakoming daardoor onevenredig bezwaarlijker of kostbaarder uitvalt, heeft Totaal Onderwijs het recht de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, te harer keuze, zonder dat opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en/of interesten kan doen gelden.
- 11.2 Als overmacht wordt beschouwd: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, brand, bedrijfsstoornis, ziekte, werkstaking, overstroming, stagnatie en respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, belemmerende maatregelen van enige overheid, van welke aard en/of omvang ook, verbod van levering door enige particuliere of overheidsinstantie, het niet of niet tijdig aan hun verplichtingen voldoen door derden, abnormale weersomstandigheden, verkeersstoringen, belemmerende of gesloten scheepvaart, gebrek aan grond-, hulp- en brandstoffen en alle buiten de schuld van Totaal Onderwijs ontstane omstandigheden, waardoor de nakoming van haar verplichtingen al dan niet tijdelijk mocht worden verhinderd.
- 11.3 Als Totaal Onderwijs haar verplichtingen gedeeltelijk is nagekomen, is zij gerechtigd tot een evenredig deel van de overeengekomen som berekend op basis van het reeds verrichte werk en de reeds gemaakte kosten.

#### Artikel 12 Niet nakoming

- 12.1 Onverminderd alle andere rechten tot ontbinding is Totaal Onderwijs bevoegd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring zonder nadere ingebrekestelling, geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder rechterlijke tussenkomst indien: • de opdrachtgever ernstig toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van deze overeenkomst en deswege in verzuim is; • de opdrachtgever in staat van faillissement wordt verklaard of aan hem, al dan niet voorlopig, surseance van betaling is verleend;
- 12.2 Indien de overeenkomst conform voorgaande bepalingen is ontbonden, zal Totaal Onderwijs de reeds vooruitbetaalde gelden retourneren, voor zover deze betrekking hebben op nog niet uitgevoerde gedeelte van de overeenkomst.

- 12.3 Door de ontbinding worden de openstaande vorderingen van Totaal Onderwijs onmiddellijk opeisbaar.
- 12.4 De opdrachtgever verplicht zich op het eerste moment dat de opdrachtgever weet van een aanvraag van zijn faillissement of surseance van betaling hiervan onmiddellijk mededeling te doen aan Totaal Onderwijs. Ook bij verlening van surseance of faillietverklaring dient de opdrachtgever hiervan onmiddellijk aan opdrachtnemer mededeling te doen.
- 12.5 Over ieder opeisbaar bedrag is rentevergoeding van 1% (een procent) per maand verschuldigd vanaf de dag der opeisbaarheid tot die der algehele voldoening. Een gedeelte van de maand telt als volle maand.
- 12.6 Alle (buiten) gerechtelijke kosten die Totaal Onderwijs jegens opdrachtgever dient te maken ter effectuering van haar rechten, komen voor rekening van opdrachtgever.

#### Artikel 13 Overige tussentijdse beëindiging

- 13.1 Indien Totaal Onderwijs en/of opdrachtgever – nadat de mogelijkheden tot bijstelling zijn onderzocht – van oordeel is/zijn dat de opdracht niet conform de overeenkomst kan worden uitgevoerd dan hebben zij het recht om de overeenkomst met inachtneming van de hierna volgende bepaling tussentijds te beëindigen.
- 13.2 Overeenkomsten zijn tussentijds niet opzegbaar, tenzij anders overeengekomen. Indien partijen een tussentijdse opzeggingsregeling zijn overeengekomen, gelden de daarin vastgelegde termijnen en voorwaarden. Is de tussentijdse opzegging overeengekomen, doch ontbreken de termijn en voorwaarden dan geldt voor beide partijen:
- een opzegtermijn van 2 maanden, indien de resterende looptijd van de overeenkomst langer of gelijk is aan 6 maanden;
  - een opzegtermijn van 1 maand indien de looptijd van de resterende overeenkomst korter is dan 6 maanden.
- Geen opzegging is mogelijk van een overeenkomst waarvan de resterende looptijd nog korter is dan 2 maanden.
- 13.3 Opzeggen kan uitsluitend schriftelijk. Mondeling of langs andere weg opzeggen is niet mogelijk.

#### Artikel 14 Aansprakelijkheid

- 14.1 Totaal Onderwijs zal de opdracht goed en zorgvuldig uitvoeren, behartigt de belangen van de opdrachtgever naar beste weten en verricht zijn diensten naar beste kunnen en wetenschap. Een opdracht (of onderdelen daarvan) moet worden voltooid voor of op de overeengekomen termijnen. Overeengekomen termijnen betreffen, tenzij anders is overeengekomen, geen fatale termijnen zodat voor het intreden van verzuim (toerekenbare tekortkoming) voorafgaande schriftelijke ingebrekestelling is vereist.

- 14.2 Bij een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van verplichtingen door Totaal Onderwijs, zal Totaal Onderwijs enkel gehouden zijn de daaruit voortvloeiende rechtstreekse schade te vergoeden tot maximaal het bedrag van het honorarium, de omzetbelasting daarin niet begrepen. De in totaal door Totaal Onderwijs te vergoeden schade bedraagt, behoudens opzet of grove onzorgvuldigheid, nimmer meer dan 20.000 euro. Totaal Onderwijs is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder in ieder geval is begrepen vermogensschade als bedoeld in artikel 6:96 BW, rente- en vertragingsschade, schade wegens verlies van gegevens, schade wegens overschrijding van bij uitzondering overeengekomen leveringstermijnen of andere termijnstellingen indien en voor zover van toepassing, schade van derden (zulks onder verlening van vrijwaring voor alle aanspraken van derden door opdrachtgever) dan wel schade wegens door Totaal Onderwijs gegevens adviezen waarvan de inhoud niet uitdrukkelijk onderdeel van de schriftelijke overeenkomst c.q. opdracht vormt.
- 14.3 Totaal Onderwijs is niet aansprakelijk voor enige schade door welke oorzaak ook van opdrachtgever of van derden ontstaan tijdens of in verband met uitvoering van haar werkzaamheden, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van bij Totaal Onderwijs in dienst zijnde personeel. Opdrachtgever zal Totaal Onderwijs vrijwaren voor alle aanspraken die derden ter zake van vorenbedoelde schade tegen Totaal Onderwijs doen gelden.
- 14.4 De (rechts) vordering en/of klacht uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming is niet ontvankelijk indien de opdrachtgever en/of klant niet binnen bekwame tijd nadat hij de tekortkoming heeft ontdekt dan wel redelijkerwijs had moeten ontdekken doch uiterlijk binnen 4 weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, Totaal Onderwijs ter zake schriftelijk in gebreke heeft gesteld en/of indien genoemde (rechts)vordering wordt ingesteld later dan 6 maanden vanaf de dag waarop de opdracht middels voltooiing dan wel opzegging is geëindigd. Het genoemde vorderingsrecht vervalt voorts door verloop van 1 jaar na de schriftelijke ingebrekestelling in geval binnen deze tijdsperiode geen rechtsvordering ahangig is gemaakt.
- 14.5 Totaal Onderwijs aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid met betrekking tot het functioneren en handelen of nalaten van de door haar voorgestelde kandidaten en/of werkgevers, daaronder begrepen indirecte schade, bedrijfsschade of gevolgschade. De bewijslast van een eventuele tekortkoming rust aan de zijde van opdrachtgever.

#### **Artikel 15 Personeel**

- 15.1 De opdrachtgever verbindt zich in de periode van uitvoering van de opdracht en binnen een jaar na beëindiging ervan, anders dan na toestemming van Totaal Onderwijs geen personen in dienst van Totaal Onderwijs belast met het uitvoeren van de opdracht in dienst te nemen of op welke wijze dan ook in te schakelen. Per geconstateerde overtreding is de opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare niet voor compensatie vatbare boete verschuldigd aan Totaal Onderwijs van 50.000 euro. Zulks laat onverlet het vorderen van schadevergoeding uit hoofde van wet of overeenkomst, voor zover de daadwerkelijk geleden schade hoger is.

#### **Artikel 16 Geheimhouding**

- 16.1 Totaal Onderwijs zal de informatie, door of namens de opdrachtgever aan haar verstrekt vertrouwelijk behandelen en van die informatie uitsluitend gebruik maken voor zover de goede uitvoering van de haar opgedragen taak dat bepaaldelijk vereist en voor zover het gebruik daarvan niet uitdrukkelijk is ontzegd.
- 16.2 Met betrekking tot de informatie als bedoeld in het vorige lid is opdrachtgever verantwoordelijk voor en verzorgt hij de te dien aanzien benodigde toestemming(en), acceptaties, registraties, vrijwaringen, niets uitgesloten en/of verleent opdrachtgever zijn volledige en tijdige medewerking daaraan.

#### **Artikel 17 Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

- 17.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de Algemene Voorwaarden door Totaal Onderwijs worden gewijzigd. Wijzigingen worden ten minste 14 kalenderdagen voor de inwerkingtreding daarvan bekendgemaakt en daarna met opdrachtgever overeengekomen.
- 17.2 Bekendmaking van de wijziging zal plaatsvinden door middel van een schriftelijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website van Totaal Onderwijs.

#### **Artikel 18 Geschillenregeling en toepasselijk recht**

- 18.1 Geschillen worden zoveel mogelijk tussen opdrachtgever en Totaal Onderwijs B.V. onderling opgelost.
- 18.2 De rechtsverhouding tussen Totaal Onderwijs B.V. en de opdrachtgever is onderworpen aan het Nederlandse recht. Geschillen die tussen partijen ontstaan zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechtbank te 's-Hertogenbosch.
- 18.3 In afwijking van het bepaalde in het vorige lid zijn partijen bevoegd in de overeenkomst op te nemen dat geschillen aan een arbitragecommissie zullen worden voorgelegd.