



## ALGEMENE VOORWAARDEN VANK COMMUNICATIE

### Artikel 1. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen VANK Communicatie en een opdrachtgever, waarop VANK Communicatie deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met VANK Communicatie, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, zulks behoudens het bepaalde in het vorige lid.
5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. VANK Communicatie en opdrachtgever zullen dan 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 wordt genomen.

### Artikel 2. Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door VANK Communicatie gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven. VANK Communicatie is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen dertig dagen na poststempel wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.
3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders is vermeld.
4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is VANK Communicatie daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij VANK Communicatie anders aangeeft.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht VANK Communicatie niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
7. Tenzij anders vermeld, zijn de opgegeven prijzen exclusief eventuele materiaalkosten, boeken, reisen, reis- verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten.

### Artikel 3. Overeenkomsten

1. Overeenkomsten komen eerst tot stand door een schriftelijke aanvaarding/bevestiging c.q. door digitale aanmelding/bevestiging door de wederpartij van een door VANK Communicatie uitgebrachte aanbieding, mits aanvaarding / bevestiging en aanbieding gelijkluidend zijn.
2. De overeenkomst tussen VANK Communicatie en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.



## Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. VANK Communicatie zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft VANK Communicatie het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden, zulks echter uitsluitend na voorafgaand overleg daarover met opdrachtgever.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan VANK Communicatie aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan VANK Communicatie worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan VANK Communicatie zijn verstrekt, heeft VANK Communicatie het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.
4. VANK Communicatie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat VANK Communicatie is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor VANK Communicatie kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd, kan VANK Communicatie de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.
6. Indien door VANK Communicatie of door VANK Communicatie ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Opdrachtgever vrijwaart VANK Communicatie voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

## Artikel 5. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. VANK Communicatie zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal VANK Communicatie de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen, zal VANK Communicatie daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal VANK Communicatie geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan VANK Communicatie kunnen worden toegerekend.



## Artikel 6. Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen, gelden de leden 2 en 4 tot en met 10 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 tot en met 10 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de in de overeenkomst vastgelegde uurtarieven van VANK Communicatie, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht.
4. Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de overeenkomst expliciet aangegeven, of daarin zijn begrepen de materiaalkosten, boeken, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend mits hierover expliciete en schriftelijke afspraken zijn gemaakt. In het honorarium zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de overeenkomst anders is aangegeven. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW, tenzij anders is vermeld.
5. De verschuldigde kosten zullen maandelijks na het verrichten van de in die maand verrichtte activiteiten in rekening worden gebracht.
6. VANK Communicatie is gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien VANK Communicatie kan aantonen dat tussen het moment van aanbieding en levering de tarieven ten aanzien van bijvoorbeeld lonen aanmerkelijk zijn gestegen, zulks echter uitsluitend na voorafgaand overleg met opdrachtgever.
7. Bovendien mag VANK Communicatie het honorarium verhogen wanneer tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk in zodanige mate onvoldoende werd ingeschat bij het sluiten van de overeenkomst, en zulks niet toerekenbaar is aan VANK Communicatie, dat in redelijkheid niet van VANK Communicatie mag worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden te verrichten tegen het oorspronkelijk overeengekomen honorarium. De toepassing van het in dit lid bepaalde vindt uitsluitend plaats na voorafgaand overleg met opdrachtgever.
8. Opdrachtgever is in geval van prijsstijging gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, indien het honorarium of tarief wordt verhoogd binnen drie maanden na het aangaan van de overeenkomst. Na ommekomst van deze periode is opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden indien de verhoging meer dan 10 % bedraagt. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot ontbinding indien de verhoging van het honorarium of tarief voortvloeit uit een bevoegdheid ingevolge de wet.
9. VANK Communicatie zal de opdrachtgever het voornemen tot verhoging van het honorarium of tarief schriftelijk kenbaar maken. VANK Communicatie zal daarbij de omvang van en de datum waarop de verhoging zal ingaan, vermelden.
10. Indien opdrachtgever de door VANK Communicatie kenbaar gemaakte verhoging van het honorarium of tarief niet wenst te aanvaarden, is opdrachtgever gerechtigd binnen zeven werkdagen na de bedoelde kennisgeving de overeenkomst schriftelijk op te zeggen, dan wel de opdracht te annuleren tegen de in de kennisgeving van VANK Communicatie genoemde datum waarop de prijs- of tariefsaanpassing in werking zou treden.



## Artikel 7. Klachten

1. Eventuele reclames en klachten dienen binnen veertien dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk bij VANK Communicatie te worden ingediend, vergezeld van het verzoek een voorziening te treffen. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat VANK Communicatie in staat is adequaat te reageren.
2. VANK Communicatie is gehouden binnen vier weken schriftelijk en met redenen omkleed een standpunt kenbaar te maken omtrent de ingediende klacht en eventueel gevraagde voorzieningen, voor zover VANK Communicatie die aangewezen acht, te treffen; desgewenst zal VANK Communicatie de klager in de gelegenheid stellen te worden gehoord.
3. Een getroffen voorziening wordt door VANK Communicatie met redenen omkleed en schriftelijk binnen vier weken na ontvangst van de reclame of klacht aan de wederpartij kenbaar gemaakt.
4. Indien de klacht van persoonlijke aard is, kan de deelnemer de klacht ook schriftelijk indienen bij een externe, onafhankelijke partij van VANK Communicatie.
5. Indien een geschil van mening blijft bestaan kunnen partijen zich wenden tot de bevoegde rechter (zie ook artikel 16).
6. Als het gaat om een klacht over een scholingstraject dan kan het geschil aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij VANK Communicatie heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is VANK Communicatie aan deze keuze gebonden. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
7. Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.
8. Alle klachten worden geregistreerd in de database van VANK Communicatie en worden gedurende 2 jaar na afhandeling bewaard.

## Artikel 8. Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, heeft VANK Communicatie recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan VANK Communicatie zijn toe te rekenen. Voorts is opdrachtgever dan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door VANK Communicatie, zal VANK Communicatie in overleg met opdrachtgever zorg dragen voor overdracht aan derden van nog te verrichten werkzaamheden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor VANK Communicatie extra kosten met zich meebrengt, worden deze aan opdrachtgever in rekening gebracht.



## Artikel 9. Opschorting en ontbinding

1. VANK Communicatie is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst VANK Communicatie ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt;
  - 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.
2. Voorts is VANK Communicatie bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd, dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van VANK Communicatie op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien VANK Communicatie de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. VANK Communicatie behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## Artikel 10. Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en die niet krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
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 niet-voorzien, waarop VANK Communicatie geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor VANK Communicatie niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van VANK Communicatie worden daaronder begrepen.
3. VANK Communicatie heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat VANK Communicatie zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Voor zoveel VANK Communicatie ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is VANK Communicatie gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te declareren. Opdrachtgever is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.



## Artikel 11. Aansprakelijkheid

1. Behoudens, door de wederpartij te bewijzen, opzet of bewuste roekeloosheid van VANK Communicatie is VANK Communicatie niet aansprakelijk voor bedrijfsschade of winstderving, schade als gevolg van persoonlijk letsel of welke andere schade dan ook welke voor wederpartij en/of derden mocht ontstaan.
2. Indien VANK Communicatie onverhoopt toch tot een vergoeding van schade is gehouden, wordt deze beperkt tot het bedrag van het honorarium dat VANK Communicatie voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
3. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.
4. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen veertien dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen twee maanden na voltooiing van de betreffende werkzaamheden te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

## Artikel 12. Betaling

1. Betaling door de opdrachtgever dient, zonder aftrek, korting of schuldverrekening, te geschieden binnen de overeengekomen termijnen, doch in geen geval later dan dertig dagen na factuurdatum. Betaling dient te geschieden door middel van overmaking ten gunste van een door VANK Communicatie aan te wijzen bankrekening.
2. Indien de opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum heeft betaald, is VANK Communicatie gerechtigd, nadat hij de opdrachtgever ten minste eenmaal heeft aangemaand te betalen, zonder nadere ingebrekestelling en onverminderd de overige rechten van VANK Communicatie, vanaf de vervaldag de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening.
3. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten, die VANK Communicatie maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de opdrachtgever.
4. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van de opdrachtgever naar het oordeel van VANK Communicatie daartoe aanleiding geeft, is VANK Communicatie gerechtigd van de opdrachtgever te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door VANK Communicatie te bepalen vorm. Indien de opdrachtgever nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is VANK Communicatie gerechtigd, onverminderd zijn overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen de opdrachtgever aan VANK Communicatie uit welke hoofde ook verschuldigd is direct opeisbaar.
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk verbonden voor de betaling van het factuurbedrag ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

## Artikel 13. Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun 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, zoals persoonlijke informatie vanuit een opleidings- of coachingsrelatie, tenzij met toestemming van betrokkene.



2. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, VANK Communicatie gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en VANK Communicatie zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is VANK Communicatie niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### Artikel 14. Intellectueel eigendom

1. Modellen, technieken, lesmateriaal, instrumenten, waaronder ook software en overige producten van de geest die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht dan wel in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van VANK Communicatie, voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Openbaarmaking, verder gebruik of verdere verspreiding kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van VANK Communicatie.
2. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 15. Toepasselijk recht/bevoegde rechter

1. Op elke overeenkomst tussen VANK Communicatie en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechter in de vestigingsplaats van VANK Communicatie is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft VANK Communicatie het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.