

Algemene voorwaarden Complemento

Artikel 1 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle uitgebrachte offertes, investeringsvoorstellen en opdrachtbevestigingen, in welke vorm of op welke wijze dan ook, door Complemento en op alle met Complemento gesloten overeenkomsten.
2. Van het in deze algemene voorwaarden bepaalde kan uitsluitend worden afgeweken indien dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen. In dat geval blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht. De overeengekomen afwijkingen gelden alleen voor de overeenkomst waarbij die afwijking is overeengekomen.
3. Naast deze algemene voorwaarden kunnen, indien schriftelijk aangegeven, aanvullende voorwaarden van toepassing zijn op bepaalde diensten van Complemento. Mochten er tussen de aanvullende voorwaarden en deze algemene voorwaarden verschillen bestaan, dan gelden de bepalingen uit de aanvullende voorwaarden boven deze algemene voorwaarden, tenzij schriftelijk anders is bepaald.
4. Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is, wordt vernietigd of anderszins buiten toepassing wordt verklaard, dan blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht, en zullen partijen in plaats van de nietige, vernietigde of buiten toepassing verklaarde bepaling een bepaling ter vervanging overeenkomen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige, vernietigde c.q. buiten toepassing verklaarde bepaling in acht worden genomen.
5. Indien de algemene voorwaarden eenmaal van toepassing zijn, zijn zij ook zonder nadere verklaring van toepassing op nieuwe overeenkomsten tussen partijen, tenzij anders wordt overeengekomen.
6. Algemene voorwaarden die door de opdrachtgever worden gehanteerd, zijn niet van toepassing, tenzij hiermee schriftelijk door Complemento is ingestemd. Onder 'opdrachtgever' wordt verstaan iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Complemento in een contractuele relatie staat of komt te staan.
7. Complemento is bevoegd bij de uitvoering van overeenkomsten, naar eigen inzicht, gebruik te maken van (diensten of producten van) derden. Ook in die situatie gelden deze algemene voorwaarden.

Artikel 2 – Offertes en overeenkomsten

1. Offertes en prijzen zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 3 maanden, tenzij schriftelijk anders is aangegeven. Voorstellen en offertes zijn gebaseerd op de door de opdrachtgever geuite wensen. De offerte omvat een omschrijving van de te verrichten diensten.
2. De offerte geeft inzicht in de wijze waarop de prijs tot stand is gekomen; op basis van een vaste overeengekomen prijs of op basis van een uurtarief. Indien geen vaste prijs is overeengekomen worden de prijsfactoren (uurtarief, bestede tijd, eventuele inzet van materialen en/ of apparaten etc.) benoemd en wordt na afloop van de opdracht door Complemento gespecificeerd hoeveel uren, materialen en/of apparaten zijn ingezet.
3. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat een opdrachtbevestiging van Complemento, op welke wijze dan ook, door de opdrachtgever is geaccepteerd of ondertekend, of indien de opdrachtgever overduidelijk met de offerte instemt, dan wel toelaat dat met de uitvoering van de opdracht wordt begonnen.
4. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten diensten te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Eventuele (financiële) consequenties van deze wijziging worden tussen partijen vastgelegd.
5. Opdrachtgever en Complemento komen overeen dat door gebruik te maken van elektronische communicatievormen een geldige overeenkomst tot stand komt zodra aan de voorwaarde van 2.3 is voldaan. Het ontbreken van een gewone handtekening doet niets af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden van Complemento gelden hierbij als een vermoeden van bewijs, e.e.a. voor zover de wet dat toelaat.
6. Informatie, mondelinge mededelingen etc. m.b.t. te verrichten diensten die telefonisch of via elektronische weg worden verstrekt, worden zo nauwkeurig mogelijk (weer-)gegeven of gedaan. Complemento garandeert echter niet dat alle prijzen, producten en/of diensten volledig met de gegeven informatie in overeenstemming zijn.
7. Kennelijke fouten of vergissingen op website, offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten binden Complemento niet.
8. In offertes, opdrachtbevestigingen of overeenkomsten genoemde tijden en termijnen gelden als indicatie. Opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen. Indien naar het oordeel opdrachtgever sprake is van een fatale termijn, dient dat uitdrukkelijk schriftelijk tussen partijen te worden overeengekomen.
9. Complemento is bij de uitvoering van de overeenkomst vrij te bepalen op welke wijze de opdracht wordt uitgevoerd.

Artikel 3 – Prijzen

1. Alle prijzen worden vermeld in Euro's en zijn exclusief BTW en inclusief eventuele in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te maken kosten, tenzij schriftelijk anders is vermeld.
2. De opdrachtgever is de prijs verschuldigd die Complemento in haar offerte of opdrachtbevestiging (artikel 2.3) aan haar heeft medegedeeld. Kennelijke fouten in de prijsopgave kunnen ook na totstandkoming van de overeenkomst door Complemento worden gecorrigeerd.
3. Indien Complemento en de opdrachtgever overeengekomen zijn dat Complemento ten behoeve van de opdrachtgever een overeenkomst sluit met een derde en deze derde verhoogt haar prijzen, dan is Complemento gerechtigd om met onmiddellijke ingang de nieuw geldende prijzen door de berekenen aan de opdrachtgever.
4. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht van welke aard dan ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij de prijsopgave kon worden gerekend, worden de opdrachtgever extra in rekening gebracht.

Artikel 4 – Betaling

1. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn voldaan. De totaalprijs van de opdracht kan in delen worden gefactureerd. Afspraken hierover worden vastgelegd in de opdrachtbevestiging. Door het enkele verstrijken van de betalingstermijn is de opdrachtgever in verzuim; een ingebrekestelling is niet nodig.
2. Bij niet (-tijdige) betaling door de opdrachtgever is de opdrachtgever vanaf de dag waarop de betaling uiterlijk had dienen plaats te vinden tot aan de dag der algehele voldoening over het openstaande saldo een rente verschuldigd van 1,5% per maand. Een deel van een maand geldt als volle maand.
3. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van facturen, schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
4. Ten laste van de opdrachtgever komen tevens alle (buiten)gerechtelijke kosten, van welke aard dan ook, die Complemento als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever van diens (betalings-)verplichtingen moeten maken. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15% van de hoofdsom, met een minimum van € 250,00 exclusief BTW.
5. In geval van niet-nakoming van de (betalings-)verplichtingen door de opdrachtgever, is Complemento bevoegd de overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden of (verdere) levering van diensten op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever de (betalings-)verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van verschuldigde rente en kosten daaronder begrepen.
6. De opdrachtgever heeft niet het recht van verrekening, opschorting, ontbinding wegens tekortkoming en/of vernietiging, tenzij daarin in deze algemene voorwaarden is voorzien. Complemento heeft het recht al hetgeen zij, al dan niet opeisbaar, van de opdrachtgever heeft te vorderen, te verrekenen.

Artikel 5 – Uitvoering van diensten

1. De opdrachtgever is gehouden alle door Complemento verlangde gegevens en informatie te verstrekken. Daarnaast is de opdrachtgever gehouden alle overige feiten en omstandigheden die van belang kunnen zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig te verstrekken aan Complemento. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle aan Complemento verstrekte gegevens en informatie.
2. Indien Complemento bij de uitvoering van een overeenkomst afhankelijk is van door de opdrachtgever te verstrekken informatie, kan de opdrachtgever Complemento niet aanspreken op het tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen, zolang de opdrachtgever niet alle verlangde informatie heeft verstrekt. Eventuele kosten van (het verkrijgen van) deze informatie en/of vanwege de vertraging als gevolg van het niet tijdig beschikbaar zijn van deze informatie, zijn voor rekening van de opdrachtgever.
3. Indien de opdrachtgever constateert of redelijkerwijs kan constateren dat Complemento in het verrichten van haar diensten is tekortgeschoten, dient hij dit direct aan Complemento schriftelijk gemotiveerd kenbaar te maken. Complemento zal in voorkomende gevallen door de opdrachtgever een redelijke termijn worden gegund om, indien mogelijk, het gebrek te herstellen. Alle kosten hiervan zijn voor rekening van de opdrachtgever tenzij er sprake is van aansprakelijkheid van Complemento zoals bepaald in deze voorwaarden.

Artikel 6 – Klachten

1. De door Complemento verrichte diensten worden geacht volledig te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door de opdrachtgever indien door de opdrachtgever niet binnen twee weken na oplevering van de diensten gemotiveerd wordt aangegeven op welke onderdelen de verrichte diensten niet naar behoren zijn verricht c.q. opgeleverd.
2. Wanneer opdrachtgever binnen twee weken na oplevering van de diensten gemotiveerd heeft aangegeven op welke onderdelen de verrichte diensten niet naar behoren zijn verricht c.q. opgeleverd, zal er in overleg tussen opdrachtgever en Complemento gezocht worden naar een passende oplossing.

Artikel 7 – Eigendomsvoorbehoud

1. Alle door Complemento aan de opdrachtgever geleverde of ter beschikking gestelde zaken, daaronder eventueel mede begrepen boeken, trainingsmaterialen, software, (elektronische) bestanden, enz. blijven eigendom van Complemento totdat de opdrachtgever alle verplichtingen uit alle met Complemento gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Het is opdrachtgever niet toegestaan de onder art. 7.1 genoemde zaken zonder uitdrukkelijke toestemming van Complemento trainer te kopiëren, ter beschikking te stellen aan derden of anderszins te verspreiden.

Artikel 8 – Garantie en aansprakelijkheid

1. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, is er steeds sprake van een inspanningsverplichting van Complemento jegens de opdrachtgever. Er kan derhalve geen garantie worden gegeven m.b.t. het resultaat van de door Complemento verrichte diensten.
2. Indien en voor zover er in het kader van de door Complemento verrichte diensten zaken worden weggegooid, vernietigd of er anderszins een andere bestemming aan wordt gegeven, is steeds de opdrachtgever daarvoor verantwoordelijk. Complemento adviseert slechts, doch neemt geen beslissingen.
3. De door Complemento verstrekte adviezen zijn vrijblijvend en de opdrachtgever kan daaraan geen rechten ontleen.
4. Complemento is niet gehouden tot vergoeding van schade aan de opdrachtgever of derden, tenzij er aan haar kant sprake is van opzet of grove schuld.
5. Complemento is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Complemento is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Complemento kenbaar behoorde te zijn.
6. Complemento erkent geen enkele aansprakelijkheid voor indirecte, gevolg- of bedrijfsschade, gemiste besparingen en winst- of omzetsderving.
7. Indien Complemento, om welke reden dan ook, gehouden is enige schade te vergoeden, dan is die vergoeding gemaximeerd tot het bedrag van de factuur m.b.t. de diensten waardoor de schade is veroorzaakt.
8. De opdrachtgever vrijwaart Complemento van enige aanspraak die derden ter zake van de uitvoering van een met Complemento gesloten overeenkomst tegen Complemento doen gelden, voor zover de wet zich er niet tegen verzet dat die schade en kosten voor rekening van de opdrachtgever komen.
9. Een grond die aanleiding kan zijn tot een vordering tot schadevergoeding, dient uiterlijk binnen veertien dagen nadat de opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken, bij Complemento schriftelijk te zijn gemeld, bij gebreken waarvan het recht op schadevergoeding vervalt.

Artikel 9 – Overmacht

1. Ingeval van overmacht is Complemento gehouden haar verplichtingen jegens de opdrachtgever na te komen, respectievelijk wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan elke van haar wil onafhankelijke omstandigheid waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd of bemoeilijkt. Tot die omstandigheid behoren onder meer stakingen, brand, bedrijfsstoringen, energiestoringen, storingen in een (telecommunicatie)netwerk of – verbinding of van gebruikte communicatiesystemen en/ of het op enig moment niet beschikbaar zijn van medewerkers van Complemento, niet of niet tijdige leveringen van leveranciers of andere ingeschakelde derden en het ontbreken van enig via overheidswege te verkrijgen vergunning.
3. Indien een periode van overmacht langer dan zes maanden duurt, zijn partijen gerechtigd de overeenkomst schriftelijk, zonder dat daardoor voor één der partijen een recht op schadevergoeding ontstaat.
4. De opdrachtgever is, naast het bepaalde in lid 3, bevoegd de overeenkomst wegens overmacht te beëindigen.

Artikel 10 – Geheimhouding

1. 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.
2. Complemento neemt passende technische en organisatorische maatregelen om persoonsgegevens te beveiligen tegen verlies of tegen enige vorm van onrechtmatige verwerking. Onder onrechtmatige vormen van verwerking vallen de aantasting van de gegevens, onbevoegde kennisneming, wijziging, of verstrekking daarvan.
3. De maatregelen garanderen een passend beveiligingsniveau. Dat betekent dat deze maatregelen garanderen, rekening houdend met de stand van de techniek en de kosten van de tenuitvoerlegging, een passend beveiligingsniveau gelet op de risico's die de verwerking en de aard van te beschermen gegevens met zich meebrengen.

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

Artikel 11 – Intellectuele eigendom

1. De opdrachtgever erkent uitdrukkelijk dat alle rechten van intellectuele eigendom van weergegeven informatie, mededelingen, tekeningen, plannen of andere uitingen m.b.t. de verrichte diensten berusten bij Complemento of andere rechthebbenden.
2. Het is de opdrachtgever verboden gebruik te maken van of wijzigingen aan te brengen in de intellectuele eigendomsrechten, zoals beschreven in dit artikel, zoals bijvoorbeeld het verveelvoudigen van trainingsmateriaal, tenzij met schriftelijke toestemming van Complemento of andere rechthebbenden.
3. De opdrachtgever vrijwaart Complemento voor aanspraken van derden m.b.t. intellectuele eigendomsrechten op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst zijn gebruikt.

Artikel 12 – Opschorting en ontbinding

1. Complemento is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
 - a. Opdrachtgever haar verplichtingen uit de overeenkomst niet (volledig) nakomt;
 - b. Na het sluiten van de overeenkomst Complemento ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet zal (kunnen) nakomen;
 - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Complemento kan de overeenkomst ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn, dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
3. Complemento kan de overeenkomst zonder ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst door schriftelijke kennisgeving met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk beëindigen indien de opdrachtgever –al dan niet voorlopige- surséance van betaling aanvraagt of verkrijgt, in staat van faillissement wordt of is verklaard, of indien de onderneming van de opdrachtgever wordt geliquideerd of beëindigd. Complemento zal wegens deze beëindiging nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.
4. Complemento kan de overeenkomst ook op voormelde wijze met onmiddellijke ingang beëindigen indien bij de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het, om welke reden dan ook, niet mogelijk is de overeengekomen inspanningsverplichting tot stand te brengen.
5. Bedragen die Complemento heeft gefactureerd of nog zal factureren in verband met hetgeen zij reeds ter uitvoering van de overeenkomst heeft verricht, blijven onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de beëindiging van de overeenkomst direct opeisbaar.
6. Indien Complemento aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 5 dagen na beëindiging of ontbinding van de overeenkomst in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor haar rekening.

Artikel 13 – Training

1. Onder 'training' wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: alle trainingen, workshops en/ of andere bijeenkomsten die door Complemento worden verzorgd.
2. Complemento behoudt zich het recht voor inschrijvingen voor trainingen zonder opgave van redenen te weigeren.
3. Complemento behoudt zich het recht een trainer-coach waarmee ze samenwerkt, van gelijke kwaliteit, in te zetten voor een opdracht. Dit zal tijdig worden afgestemd met de opdrachtgever.
4. Complemento behoudt zich het recht voor in geval van onvoldoende inschrijvingen een training af te lasten dan wel deelnemersgroepen samen te voegen. Complemento zal opdrachtgever in een voorkomend geval daarvan tijdig op de hoogte stellen.
5. Indien een training specifiek voor één opdrachtgever wordt verzorgd, kan Complemento desgewenst het voor de training gebruikte materiaal (presentatie, lesmateriaal, enz.) aan (de organisatie van) de opdrachtgever aanpassen.

6. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de door Complemento voor trainingen gehanteerde tarieven exclusief omzetbelasting. Het door opdrachtgever aan Complemento verschuldigde bedrag aan deelnamekosten is bij vooruitbetaling verschuldigd en dient voor aanvang van de training op de factuur aangegeven bankrekening van Complemento te zijn bijgeschreven. Indien de betaling niet tijdig heeft plaatsgevonden, heeft Complemento het recht deelname aan de training te weigeren.

Artikel 14 – Annulering training

1. Trainingen verzorgd door Complemento kunnen door de opdrachtgever tot 14 dagen voor aanvang van de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Individuele afspraken met Complemento kunnen door de opdrachtgever tot 48 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos worden geannuleerd. Wordt binnen deze termijnen geannuleerd, dan worden de volledige kosten bij de opdrachtgever in rekening gebracht.
2. Afspraken en/of trainingen kunnen door Complemento worden geannuleerd in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid en/of andere omstandigheden die Complemento verhinderen de opdracht goed uit te voeren. Annulering door Complemento geeft de opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.
3. Annulering door opdrachtgever van haar deelname aan een training is uitsluitend rechtsgeldig indien deze schriftelijk geschiedt. Bij annulering langs elektronische weg is het tijdstip van ontvangst van het elektronische bericht door Complemento beslissend voor het tijdstip van annulering.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, kan opdrachtgever tot uiterlijk 14 dagen voor aanvang van een training kosteloos annuleren. In geval van annulering binnen vier tot twee weken voor aanvang van een training is opdrachtgever 50% van de deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd. Bij annulering binnen twee weken voor de aanvang van een training is opdrachtgever de volledige deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd.
5. Bij verhindering of niet deelnemen aan een training door opdrachtgever of door een door opdrachtgever aangestelde deelnemer zonder tijdige annulering, is opdrachtgever het gehele bedrag aan deelnamekosten aan Complemento verschuldigd.
6. In geval opdrachtgever of een door opdrachtgever aangestelde deelnemer niet in staat is een training bij te wonen, is opdrachtgever bevoegd een vervanger te laten deelnemen. Deze vervanging geldt voor de volledige training.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Wanneer opdrachtgever binnen twee weken na oplevering van de diensten gemotiveerd heeft aangegeven op welke onderdelen de verrichte diensten niet naar behoren zijn verricht c.q. opgeleverd, zal er in overleg tussen opdrachtgever en Complemento gezocht worden naar een passende oplossing.
3. Geschillen die niet in overleg opgelost worden, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Complemento verschuldigd is gevestigd, tenzij de wet uitdrukkelijk een andere rechter als bevoegd aanmerkt.