



## Algemene Voorwaarden Bedrijf iQBegrijp

Deze Algemene Voorwaarden Bedrijf van iQBegrijp treden in werking per 15 november 2024.

Artikel 0 – Definities	p. 2
Artikel 1 – Algemeen	p. 2
Artikel 2 – Gedragsregels	p. 2
Artikel 3 – Opdracht in strijd met gedragscode	p. 2
Artikel 4 – Opdrachtaanvaarding	p. 2
Artikel 5 – Totstandkoming van de opdracht	p. 2
Artikel 6 – Inkoopvoorwaarden	p. 2
Artikel 7 – Uitvoeringscondities	p. 3
Artikel 8 – Betaling	p. 3
Artikel 9 – Annuleren van de opdracht	p. 4
Artikel 10 – Wijzigingen van de opdracht	p. 4
Artikel 11 – Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)	p. 4
Artikel 12 – Het betrekken van derden bij de opdracht	p. 4
Artikel 13 – Voortgangsrapportage	p. 4
Artikel 14 – Documentatie van de opdracht	p. 5
Artikel 15 – Vertrouwelijkheid	p. 5
Artikel 16 – Opdrachtevaluatie	p. 5
Artikel 17 – Honorering	p. 5
Artikel 18 – Het in dienst nemen van wederzijds personeel	p. 5
Artikel 19 – Intellectueel eigendom	p. 5
Artikel 20 – Verklaring Omtrent het Gedrag	p. 6
Artikel 21 – Aansprakelijkheid	p. 6
Artikel 22 – Klachtenregeling	p. 6
Artikel 23 – AVG/GDPR	p. 7
Artikel 24 – Wijziging	p. 8

## 0. Definities

Educatieve dienst	Onderwijs, opleiding, cursus, workshop en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Ondernemer	iQBegrijp en/of zijn haar eigenaar (en/of diens gemachtigde), ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60717998 (statutaire naam: iQMaak).
Opdrachtgever	Onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, of werknemer van een onderneming die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

## 1. Algemeen

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen de ondernemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

## 2. Gedragsregels

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO.

De ondernemer is niet aangesloten bij de NRTO. Elke verwijzing naar (mogelijkheden behorende bij het lidmaatschap van) de NRTO in de gedragscode zijn niet van toepassing

## 3. Opdracht in strijd met de gedragscode

De ondernemer kan een opdracht weigeren of de verdere opdrachtneming staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

## 4. Opdrachtaanvaarding

De ondernemer aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van de ondernemer dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als de ondernemer kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

De ondernemer dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

## 5. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming van opdracht bestaat tussen partijen.

De overeenkomst van opdracht over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds de ondernemer op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

## 6. Inkoopvoorwaarden

De algemene voorwaarden van ondernemer prevaleert te allen tijden boven eventuele inkoopvoorwaarden van opdrachtgever.

## 7. Uitvoeringscondities

In de overeenkomst van opdracht of de beschrijving van de opleiding kunnen over de uitvoeringscondities afspraken worden gemaakt over:

1. de bepaling van de doelgroep;
2. condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
3. de bepaling van de leerbehoefte;
4. het te hanteren opleidingsonderwerp;
5. de wijze van werken;
6. de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
7. de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
8. de keuze van de in te zetten opleiders door de ondernemer en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
9. de rol van de opleider(s);
10. een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
11. de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt;
12. de eventuele nabespreking;
13. de kostenraming;
14. kosten trainingsmateriaal;
15. reis- en verblijfkosten van de opleider;
16. extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
17. kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
18. het in rekening brengen van offertekosten;
19. de betalings- en annuleringsregelingen;
20. bepalingen omtrent overmachtsituaties;
21. de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
22. de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg.

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en de ondernemer in overleg geregeld worden. De voorwaarden in deze Algemene Voorwaarden Bedrijf zijn leidend, tenzij anders wordt overeengekomen in de overeenkomst van opdracht.

## 8. Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen, binnen 14 dagen na de factuurdatum.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de opdrachtgever – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment van levering. De ondernemer mag van de opdrachtgever verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst is voldaan, zonder korting of verrekening op een door ondernemer nader aan te wijzen rekeningnummer, bij gebreke waarvan opdrachtgever van rechtswege in verzuim is, zonder dat nadere ingebrekestelling is vereist.
4. Indien opdrachtgever in verzuim is, zijn – onverminderd de overige rechten van ondernemer - alle vorderingen van ondernemer op opdrachtgever dadelijk en geheel opeisbaar. Bovendien heeft ondernemer in dat geval het recht haar dienstverlening op te schorten, zonder dat zij aansprakelijk is voor eventuele schade als gevolg daarvan. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die ondernemer moet maken voor de incasso van haar vorderingen, komen geheel voor rekening van opdrachtgever.
5. Eventueel bezwaar tegen de hoogte van een factuur van ondernemer dient binnen 14 dagen na

de verzending daarvan schriftelijk aan ondernemer gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar of de motivatie daarvan binnen de gestelde termijn uitblijft, wordt opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen. Bezwaar ontslaat de opdrachtgever niet van zijn verplichting de factuur te voldoen, tenzij ondernemer dit schriftelijk bevestigt.

6. Door opdrachtgever verstrekte en op factuur vermelde gegevens worden na het aanmaken van de factuur alleen tegen betaling van de dan geldende administratiekosten gewijzigd.

### **9. Annuleren van de opdracht**

- a. Annulering voordat de educatieve dienst is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven of per e-mail met ontvangstbevestiging;
- b. Indien de overeenkomst wordt gesloten door de deelnemer, dan geldt een bedenktijd van 14 dagen. Indien de educatieve dienst binnen 14 dagen na aanmelden start, dan eindigt de bedenktijd vijf (5) werkdagen voor de (eerste) dag van de educatieve dienst;
- c. Bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de educatieve dienst is de opdrachtgever 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- d. Bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de educatieve dienst is de opdrachtgever 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- e. Bij annulering korter dan één maand voor aanvang van de educatieve dienst is de opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- f. Bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van de educatieve dienst is de opdrachtgever de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd;
- g. Creditbedragen worden binnen één (1) kalendermaand terugbetaald op het rekeningnummer waarmee de oorspronkelijke factuur is voldaan;
- h. Artikel 9, lid b is enkel van toepassing indien de overeenkomst gesloten wordt door een particuliere deelnemer of een werknemer van de opdrachtgever.

### **10. Wijzigingen van de opdracht**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte overeenkomst van opdracht afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en de ondernemer tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

### **11. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)**

De ondernemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachttuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft de ondernemer recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

### **12. Het betrekken van derden bij de opdracht**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door de ondernemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

### **13. Voortgangsrapportage**

De ondernemer zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft de ondernemer desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

#### **14. Documentatie van de opdracht**

De ondernemer houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

#### **15. Vertrouwelijkheid**

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betreffen, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

#### **16. Opdrachtevaluatie**

De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een opdrachtevaluatie door de ondernemer dan wel een onafhankelijk, extern instituut. Dit laatste geschiedt door toezending van het opdrachtevaluatieformulier met het verzoek dit ingevuld aan het controlerend instituut te retourneren, dan wel door een telefonische enquête.

#### **17. Honorering**

De ondernemer zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

#### **18. Het in dienst nemen van wederzijds personeel**

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

#### **19. Intellectueel eigendom**

1. (Delen van) modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring en/of hergebruik voor eigen (bedrijfs)activiteiten kan derhalve alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van de ondernemer.
2. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie (mits alle deelnemers van de educatieve dienst een dienstverband hebben bij opdrachtgever), voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, blijft voorgaande onverminderd van kracht. In overige gevallen mag opdrachtgever de stukken niet vermenigvuldigen, opslaan en/of archiveren.

## **20. Verklaring Omtrent het Gedrag**

1. De ondernemer is in het bezit van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG is maximaal één jaar oud. Een kopie hiervan wordt kosteloos verstrekt aan de opdrachtgever.
2. De kosten (vermeerderd met administratiekosten) voor een andere exemplaar van de VOG zijn altijd voor rekening van de opdrachtgever en zijn niet inbegrepen in door ondernemer gecommuniceerde bedragen (tenzij specifiek gespecificeerd).

## **21. Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade of letsel voortvloeiende uit of in verband met de geboden diensten door opdrachtnemer, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Vergoeding aan opdrachtgever is beperkt tot het bedrag dat krachtens de bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer in het desbetreffende geval wordt uitgekeerd, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico.
3. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering krachtens verzekering plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer jegens de opdrachtgever beperkt tot het door opdrachtnemer in verband met de betreffende opdracht in rekening gebrachte tarief.

## **22. Klachtenregeling**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen opdrachtgever en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de opdrachtgever als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Lilian van de Poel, Karnemelksloot 20a, 2806 BG Gouda, ukiq@ukiq.nl (hierna te noemen 'geschillencommissie').
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. 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.
9. De geschillencommissie streeft ernaar binnen 4 weken uitspraak te doen.
10. Alle informatie behorende bij een geschil worden door de ondernemer geregistreerd en voor ten minste de periode, die nodig is totdat de klacht is afgehandeld en er geen mogelijkheden tot beroep (meer) zijn, bewaard, met een minimale periode van 2 jaar.
11. Geschillen worden vertrouwelijk behandeld.
12. iQBegrijp en de geschillencommissie streven ernaar geschillen binnen 2 maanden op te lossen. De opdrachtgever ontvangt een notificatie, indien deze termijn verlengd wordt met uitleg en een nieuwe uiterlijke streefdatum.

### **23. Privacybeleid**

Deze privacyverklaring is van toepassing op de verwerking van persoonsgegevens en is opgesteld in overeenstemming met de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Gebruiker van deze privacyverklaring, tevens verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG, is iQMaak (tevens handelende onder o.a. de namen iQBegrijp en programmeeronderwijs), gevestigd te Meppel, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 60717998.

#### PRIVACY

Wij gebruiken uw persoonsgegevens enkel om met u in contact te treden (contactgegevens), met u te kunnen communiceren en in het kader van de met u overeen te komen dienstverlening. Wij gebruiken uw gegevens niet voor andere doeleinden.

Indien u ons uw persoonlijke contactgegevens geeft, telefonisch, per email, via de website of anderszins, dan gebruiken wij deze gegevens enkel om met u in contact te treden en met u te communiceren. Indien geen overeenkomst tot dienstverlening tot stand komt, dan worden de gegevens uiterlijk 6 maanden na ontvangst verwijderd.

Indien een overeenkomst tot dienstverlening tot stand komt, dan zullen wij over meer persoonsgegevens beschikken dan enkel contactgegevens. Wij gebruiken deze persoonsgegevens enkel in het kader van de met u overeengekomen dienstverlening en verzamelen alleen die gegevens die wij in dat verband nodig of nuttig achten.

De gegevens worden zonder uw toestemming niet met derden gedeeld.

We hebben er alles aan gedaan om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig bij ons zijn. Bij de verwerking van persoonsgegevens kunnen wij gebruikmaken van een of meerdere verwerkers, zoals een internetprovider. Om uw privacy te waarborgen en de technische beveiliging te verzekeren, sluiten wij alleen verwerkersovereenkomsten af die gesloten zijn overeenkomstig de daaraan in de AVG gestelde eisen met de garantie dat uw gegevens niet buiten de EU worden verwerkt. Als verwerkingsverantwoordelijke blijven wij verantwoordelijk.

Persoonsgegevens die in fysieke vorm zijn vastgelegd, worden bewaard in een deugdelijke afsluitbare ruimte, zodat derden hier geen toegang toe hebben.

Zonder uw toestemming delen wij uw gegevens niet met andere partijen, tenzij daar een administratieve of wettelijke verplichting voor geldt, of er een gerechtelijk bevel voor is.

Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan nodig is voor het doel van de verwerking.

We zijn uiteraard wel gehouden aan wettelijke en fiscale verplichtingen.

Persoonsgegevens die in het kader van de met u overeengekomen dienstverlening zijn verzameld, waaronder contactgegevens, worden niet langer dan twee (2) volle kalenderjaren na afloop van de overeenkomst bewaard en daarna verwijderd of vernietigd.

Wij respecteren uw privacyrechten en zullen er aan meewerken dat u de in de AVG aan u toegekende rechten kunt uitoefenen. Voorbeelden hiervan zijn het recht op inzage, correctie en verwijdering van uw persoonsgegevens. Indien u van uw rechten gebruik wilt maken kunt u hierover contact met ons opnemen.

PRIVACY OP DE FACTUUR

Op de factuur die ik verstuur staan de gegevens die door de Belastingdienst vereist zijn en, indien van toepassing, de gegevens die vereist worden door de betaler.

Factuurgegevens worden zeven (7) volle kalenderjaren bewaard.

**24. Wijziging**

1. iQBegrijp is gerechtigd deze Algemene Voorwaarden aan te passen.
2. De Algemene Voorwaarden die overeengekomen zijn tijdens de overeenkomst (op afstand) blijven geldig gedurende de looptijd van die overeenkomst.

-----

Deze Algemene Voorwaarden Bedrijf zijn afgeleid van de Algemene Voorwaarden Beroep en Bedrijf van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). iQBegrijp is NIET aangesloten bij de NRTO.