

## Voorwaarden van toepassing

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij Impactery B.V., geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 91708982, diensten verleent aan haar opdrachtgevers. In de navolgende tekst dient het woord 'Impactery' telkens gelezen te worden als Impactery B.V. en de ter uitvoering van de overeenkomst door Impactery ingeschakelde derden. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen bindend indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

1.2 Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden (ALV) nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze ALV volledig van toepassing. Impactery en de opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

1.3 Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten waarbij voor de uitvoering door Impactery derden worden betrokken.

## Omvang verplichtingen

2.1 Met Impactery gesloten overeenkomsten leiden voor Impactery tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting, waarbij Impactery gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van Impactery kan worden verlangd.

2.2 Als Impactery voor de uitvoering van een met Impactery gesloten overeenkomst derden inschakelt, is Impactery gehouden deze derden zodanig zorgvuldig te selecteren als de opdrachtgever dit zou doen als de opdrachtgever die derden zelf zou selecteren. Impactery is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van deze derden, tenzij deze het gevolg zijn van opzet of grove schuld van Impactery. Impactery zal de opdrachtgever informeren over de inschakeling van derden indien dit van invloed is op de uitvoering van de overeenkomst.

2.3 Voor zover Impactery voor een juiste nakoming van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie van of medewerking door de opdrachtgever respectievelijk een deelnemer, is Impactery uit haar verplichtingen ontslagen bij niet-tijdige verstrekking van die informatie of verlening van die medewerking. De opdrachtgever verstrekt tijdig alle documenten en gegevens die Impactery nodig heeft en stelt medewerkers van de eigen organisatie ter beschikking die bij de werkzaamheden van Impactery betrokken (zullen) zijn.

2.4 Voor online trainingen geldt dat deelnemers gedurende een jaar na aanschaf onbeperkt toegang hebben tot het cursusmateriaal. Deelnemers kunnen de cursus in eigen tijd volgen en het examen meerdere keren afleggen. Succesvolle afronding van het examen leidt tot een theoriecertificaat.

## Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen Impactery en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer aan Impactery van diens telefonische of per e-mail verzonden aanmelding of opdracht. Bij aanmelding voor open training via de website komt de overeenkomst tot stand door het accepteren van de algemene voorwaarden en de annuleringsvoorwaarden op het aanmeldingsformulier. Voor online trainingen komt de overeenkomst tot stand door aankoop van de cursus via de website van Impactery en acceptatie van de algemene voorwaarden op het aanmeldingsformulier. De deelnemer ontvangt na betaling een bevestiging en toegang tot het online trainingsplatform.

3.2 Alle aanbiedingen en offertes/voorstellen van Impactery zijn vrijblijvend en niet bindend totdat tussen partijen ter zake van die offerte/voorstel een overeenkomst is gesloten. Offertes/voorstellen van Impactery zijn 60 dagen geldig, tenzij anders is overeengekomen in procedure met de opdrachtgever. Eventuele mondelinge toezeggingen of afspraken binden Impactery slechts nadat deze schriftelijk zijn bevestigd. Bij tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en specifieke afspraken in de overeenkomst, prevaleren de specifieke afspraken.

3.3 Gedurende zeven dagen na inschrijving voor een van onze opleidingen heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden voor aanvang van de opleiding.

3.4 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, dan zal Impactery de opdrachtgever daarover zo spoedig mogelijk informeren. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Impactery de noodzakelijke aanpassingen aanbrenge indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, dan zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd.

## **Plaatsing/toelating**

4.1 Door Impactery aangeboden fysieke opleidingen (in de ruimste zin des woords) vinden alleen doorgang bij voldoende aanmeldingen. Bij meer aanmeldingen dan er geplaatst kunnen worden volgt plaatsing in de volgorde van aanmelding.

4.2 Toelating tot een opleiding kan afhankelijk zijn van een selectieprocedure van Impactery waarbij kennis- of vaardigheidsniveau wordt getoetst.

4.3 Impactery is gerechtigd het trainings- of opleidingsprogramma tussentijds te wijzigen om reden van herprogrammering van exameneisen van externe exameninstututen en/of om reden van kwalitatieve verbetering.

4.4 Impactery is gerechtigd de planning van de training/opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. Impactery zal zorgdragen voor een gelijkwaardig alternatief. In geval van wijziging zal Impactery de opdrachtgever hiervan tijdig op de hoogte stellen, en de opdrachtgever heeft het recht om de overeenkomst kosteloos te annuleren indien het aangeboden alternatief niet acceptabel is.

4.5 Na aankoop van een online training via de website van Impactery krijgt de deelnemer toegang tot het online trainingsplatform. De toegang tot het platform wordt binnen 24 uur na bevestigde betaling verstrekt. Deelnemers aan online trainingen kunnen kosteloos lid worden van de online community van Impactery. Deelnemers aan de online community dienen zich te houden aan de gedragsregels zoals vastgesteld door Impactery. Deze regels omvatten maar zijn niet beperkt tot: respectvolle communicatie, het niet delen van auteursrechtelijk beschermd materiaal zonder toestemming en het vermijden van spam of commerciële berichten. Impactery behoudt zich het recht voor om deelnemers die de gedragsregels schenden te verwijderen uit de community.

## **Coaching/uren/Praktijkcertificering**

5.1 Betaalde coachinguren vervallen na twaalf maanden gerekend vanaf de startdatum van de betreffende coaching, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 Coachinguren betreffen 'persoonlijke' uren en zijn derhalve niet overdraagbaar aan andere personen.

5.3 Coachinguren zijn niet inwisselbaar voor korting op welke wijze dan ook.

5.4 Praktijkcertificering moet afgerond zijn binnen 2 jaar na de start van de training. Indien de praktijkcertificering los wordt afgenomen, wordt de 2 jaar bepaald vanaf de datum van de opdrachtbevestiging.

## **Annuleren**

6.1 Annulering van fysieke open/inhouse trainingen dient vooraf schriftelijk te geschieden. Bij annulering binnen 9 weken voor aanvang is €155 administratie-/annuleringskosten verschuldigd. Bij annulering binnen zes weken voor aanvang is 50% van de prijs van de training/opleiding verschuldigd. Bij annulering binnen drie weken voor aanvang is de volledige prijs van de training/opleiding verschuldigd. Een geplaatste deelnemer mag zich laten vervangen conform artikel 4.2. Indien Impactery de training/opleiding zelf annuleert heeft de opdrachtgever recht op volledige terugbetaling van de reeds betaalde bedragen of de mogelijkheid om kosteloos deel te nemen aan een vergelijkbare training/opleiding op een andere datum.

6.2 Annulering van maatwerktrainingen: Bij annulering tot één maand voor de aanvang worden de daadwerkelijk door Impactery gemaakte kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen één maand voor de aanvang is de eerste overeengekomen termijn verschuldigd naast de daadwerkelijk door Impactery gemaakte kosten.

6.3 Annulering van online trainingen: Voor online trainingen geldt een bedenktijd van 14 dagen na aanschaf waarbij de deelnemer recht heeft op volledige terugbetaling mits de training nog niet is gestart. Na deze periode is annulering niet meer mogelijk en is het volledige cursusgeld verschuldigd.

## **Ontbinden**

7.1 Impactery is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:

- a) De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- b) Na het sluiten van de overeenkomst omstandigheden ter kennis komen van Impactery die 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;
- c) Eén der partijen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatsvinden conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden meegedeeld. Indien voortijdige beëindiging plaatsvindt door de opdrachtgever, heeft Impactery recht op compensatie voor bezettingsverlies gebaseerd op het gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag tot dat moment. Impactery behoudt het recht op betaling voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden en kan voorlopige resultaten ter beschikking stellen met inbegrip van eventuele extra kosten;
- d) Eén van beide partijen in staat van faillissement raakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsuitvoering staakt. De andere partij heeft in dat geval het recht de opdracht zonder opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

7.2 Voorts is Impactery 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 gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

7.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van Impactery op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Impactery de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

7.4 Impactery behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

7.5 Impactery behoudt zich het recht voor om de toegang tot het online trainingsplatform te beëindigen indien een deelnemer zich niet houdt aan de gedragsregels van de online community of indien er misbruik wordt gemaakt van de toegang tot het cursusmateriaal. In dergelijke gevallen wordt geen restitutie van het cursusgeld verleend.

## **Betaling**

8.1 Alle door Impactery opgegeven prijzen zijn exclusief BTW tenzij anders is overeengekomen. Betalingen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn verricht. Bij geschillen over facturen dient de opdrachtgever binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bezwaar te maken anders wordt de factuur als geaccepteerd beschouwd.

8.2 Bij niet-tijdige betaling is een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de wettelijke handelsrente en zijn buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd tot een bedrag van 15% van het niet-tijdig betaalde bedrag.

## 8.3 Betalingsvoorwaarden per dienst:

- a) Fysieke open/inhouse trainingen, consultancy, en coaching/praktijkcertificering: Betalingen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn verricht. Impactery ontvangt ten behoeve van training/opleiding voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid).
- b) Online trainingen: Betaling dient volledig vooraf te worden voldaan via de op de website aangegeven betaalmethoden. Pas na ontvangst van de betaling krijgt de deelnemer toegang tot de online training. Bij een herhaalde mislukte betaling of terugboeking van een betaling behoudt Impactery zich het recht voor om de toegang tot het online trainingsplatform op te schorten totdat de betaling is ontvangen.

8.4 Indien Impactery gehouden is tot het terugbetalen van delen van of de gehele betaalsom dan zal dit binnen 30 werkdagen geschieden na verzoek hiertoe van de klant.

## Uitspanning

9. De opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 12 maanden na beëindiging daarvan op generlei wijze, behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met Impactery, medewerkers van Impactery of van ondernemingen waarop Impactery ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst in dienst nemen dan wel anderszins direct of indirect voor zich laten werken. Bij overtreding van deze bepaling verbeurt de opdrachtgever een direct opeisbare boete van €25.000 per overtreding, te vermeerderen met €800 voor elke dag dat hij in overtreding is, zonder dat daartoe enige voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling is vereist en onverminderd het recht van Impactery om volledige schadevergoeding te eisen.

## Intellectueel eigendom

10.1 Alle auteursrechten merken modellen handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom die rusten op door Impactery ter uitvoering van de overeenkomst geleverde producten en diensten blijven eigendom van Impactery (of zijn krachtens licenties van derden in bezit van Impactery). De opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-overdraagbaar gebruiksrecht uitsluitend voor zover dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever zijn verstrekt en mag deze niet vermenigvuldigen noch auteurs- merk- model- handelsnaam- en andere aanduidingen wijzigen of verwijderen. Bij beëindiging van de overeenkomst zullen alle materialen en dragers van deze rechten op verzoek van Impactery worden teruggegeven of vernietigd.

10.2 Impactery behoudt het recht om de tijdens de uitvoering van de werkzaamheden verworven kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

10.3 De opdrachtgever vrijwaart Impactery voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

10.4 Indien de opdrachtgever aan Impactery informatiedragers, elektronische bestanden of software et cetera verstrekt, garandeert de opdrachtgever dat daardoor geen inbreuk op eigendoms- of auteursrechten van derden wordt gemaakt, alsmede dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

10.5 Het auteursrecht en de intellectuele eigendomsrechten van het online cursusmateriaal blijven te allen tijde bij Impactery. Het is de deelnemer niet toegestaan om het cursusmateriaal te delen of te vermenigvuldigen zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Impactery.

## Aansprakelijkheid

11.1 Impactery is niet aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen indirecte schade.

11.2 Voor schade die een direct gevolg is van een aan Impactery toe te rekenen tekortkoming is Impactery alleen aansprakelijk als die tekortkoming het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van Impactery.

Als Impactery gehouden is schade te vergoeden is deze vergoeding beperkt tot de overeengekomen vergoeding van de reeds uitgevoerde werkzaamheden gemoeid met de overeenkomst (en bij een duurovereenkomst voor de duur van één jaar). De totale vergoeding zal nimmer meer belopen dan €50.000 per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen met een gemeenschappelijke oorzaak.

11.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Impactery 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 Impactery worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Impactery zijn verstrekt, heeft Impactery het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

11.4. Impactery is niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het feit dat de opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. De opdrachtgever vrijwaart Impactery van vorderingen van derden wegens schade die is veroorzaakt doordat de opdrachtgever aan Impactery onjuiste of onvolledige informatie heeft verschaft of die in verband met de uitvoering is ontstaan.

11.5 Impactery is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

11.6 Impactery is niet aansprakelijk voor technische problemen die voortkomen uit het gebruik van het online trainingsplatform, tenzij deze problemen te wijten zijn aan grove nalatigheid of opzet van Impactery.

## **Klachtenprocedure**

12.1 Klachten met betrekking tot verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Impactery. Dit kan per e-mail aan [info@impactery.nl](mailto:info@impactery.nl) met vermelding "Klacht" in het onderwerp. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten zodat Impactery in staat is adequaat te reageren. Impactery bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen.

12.2 Klachten worden direct (in enkele werkdagen) maar uiterlijk binnen 2 weken na schriftelijke melding in behandeling genomen.

12.3 Klachten als bedoeld in artikel 12.1 schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

12.4 In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Impactery de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden, of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdrachten tegen een restitutie naar evenredigheid van door de opdrachtgever reeds betaald honorarium.

12.5 Bij een blijvend verschil of geschil van inzicht kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde partij. Wanneer over een klacht geen overeenstemming wordt bereikt tussen de opdrachtgever en Impactery, kan de opdrachtgever zich wenden tot het Nederlands Arbitrage Instituut te Rotterdam of een andere overeengekomen arbitrage- of bemiddelingsinstantie. Het oordeel van de beroepsinstantie is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door Impactery snel afgehandeld.

## **Persoonsregistratie**

13.1 Door het aangaan van een overeenkomst met Impactery wordt aan Impactery toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Een gedetailleerd overzicht van de rechten van de opdrachtgever aangaande de verwerking van persoonsgegevens vindt u in ons privacyreglement. Dit kunt u vinden op onze website.

13.2 Door de opdrachtgever aan Impactery verstrekte persoonsgegevens zullen door Impactery niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht of door haar aan de opdrachtgever te verzenden mailings en dergelijke, behoudens voor zover Impactery op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is

om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken. Indien de opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglijst en dergelijke van Impactery, zal Impactery de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van de opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

13.3 Impactery zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen om de persoonlijke gegevens van deelnemers aan online trainingen te beschermen tegen verlies of onrechtmatige verwerking. Deelnemers worden geacht zich te houden aan de veiligheidsrichtlijnen die door Impactery worden verstrekt om de veiligheid van hun account en persoonlijke gegevens te waarborgen.

## **Geheimhouding**

14. 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. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak Impactery gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden mede te verstrekken en Impactery zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Impactery niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan. De verplichting tot geheimhouding blijft bestaan gedurende twee jaar na beëindiging van de overeenkomst.

## **Toepasselijk recht**

15. Op elke overeenkomst tussen Impactery en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

## **Vindplaats en wijziging van de voorwaarden**

16.1 Deze voorwaarden zijn beschikbaar op de website van Impactery B.V. en kunnen worden geraadpleegd op [www.impactery.nl](http://www.impactery.nl).

16.2 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst. Eventuele wijzigingen in de voorwaarden zullen eveneens op de website worden gepubliceerd.