

Algemene Voorwaarden Verbeterforum

Artikel 1 Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Verbeterforum en een Opdrachtgever waarop Verbeterforum deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

1. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Verbeterforum, voor de uitvoering waarvan door Verbeterforum derden dienen te worden betrokken.
2. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens geschreven voor de medewerkers van Verbeterforum en zijn directie.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Verbeterforum en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
5. Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
6. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. Indien Verbeterforum niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Verbeterforum in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

1. Alle offertes en aanbiedingen van Verbeterforum zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Verbeterforum kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.



4. Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Verbeterforum daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Verbeterforum anders aangeeft.

5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Verbeterforum niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

Artikel 3 Contractduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging

1. De overeenkomst tussen Verbeterforum en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever Verbeterforum derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Verbeterforum dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

3. Verbeterforum 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.

4. Verbeterforum heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

5. Indien door Verbeterforum of door Verbeterforum ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

6. Levering geschiedt af bedrijf van Verbeterforum. De Opdrachtgever is verplicht de zaken af te nemen op het moment dat deze hem ter beschikking worden gesteld. Indien de Opdrachtgever afname weigert of nalatig is met het verstrekken van informatie of instructies die noodzakelijk zijn voor de levering, dan is Verbeterforum gerechtigd de zaken op te slaan voor rekening en risico van de Opdrachtgever. Het risico van verlies, beschadiging of waardevermindering gaat op de Opdrachtgever over op het moment waarop zaken aan de Opdrachtgever ter beschikking staan.

7. Verbeterforum is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

8. Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan Verbeterforum 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.

9. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Verbeterforum 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 Verbeterforum worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Verbeterforum zijn verstrekt, heeft Verbeterforum het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Verbeterforum ter beschikking heeft gesteld. Verbeterforum is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Verbeterforum is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

10. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Verbeterforum zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

11. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is Verbeterforum gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen Verbeterforum bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van Verbeterforum op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.

12. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan Verbeterforum een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

13. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens Verbeterforum gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van Verbeterforum daardoor direct of indirect ontstaan.

14. Indien Verbeterforum met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is Verbeterforum niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan

van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

15. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging van de overeenkomst meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is uitsluitend de Opdrachtgever die een beroep toekomt op titel 5 afdeling 3 van Boek 6 BW gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Verbeterforum alsdan alsnog bereid is om de overeenkomst op basis van het oorspronkelijk overeengekomen uit te voeren; indien de prijsverhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of een op Verbeterforum rustende verplichting ingevolge de wet; indien bedongen is dat de aflevering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden; of, bij levering van een zaak, indien is bedongen dat de aflevering langer dan drie maanden na de koop zal plaatsvinden.

Artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

1. Verbeterforum is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, na het sluiten van de overeenkomst Verbeterforum ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen, indien de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is of indien door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van Verbeterforum kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is Verbeterforum bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Verbeterforum kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Verbeterforum op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Verbeterforum de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien Verbeterforum tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is Verbeterforum gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Verbeterforum gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Verbeterforum, zal Verbeterforum in overleg met de Opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten



werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Verbeterforum extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de Opdrachtgever in rekening gebracht. De Opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Verbeterforum anders aangeeft.

8. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Verbeterforum vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Verbeterforum op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Aanvulling op artikel 4 Annuleringsvoorwaarden

Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever

1. De opdrachtgever voor een training/maatwerk heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training/maatwerk te annuleren per verzonden brief dan wel e-mail.

2. Annulering door de opdrachtgever van de training met open inschrijving kan tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos geschieden. Bij annulering van de training binnen 4 weken wordt 100% van de prijs van de training berekend.

3. Bij annulering of wijziging door opdrachtgever van maatwerk tot 8 weken voor aanvang van de (deel)opdracht is de opdrachtgever verplicht 25% van het offertebedrag te vergoeden. Bij annulering of wijziging tot 4 weken voor aanvang van (deel)opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van het offertebedrag te vergoeden. Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de (deel)opdracht is de opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden. Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de (deel)opdracht dient 100% van het offertebedrag te worden vergoed. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de (deel)opdracht een aanvang zou nemen.

Annulering door Verbeterforum

Verbeterforum heeft het recht in overleg met de opdrachtgever, maar zonder diens uitdrukkelijke toestemming de training te annuleren of trainingsdata te wijzigen. In dergelijke gevallen worden mogelijke alternatieven met de opdrachtgever besproken. Verbeterforum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele kosten die voor de opdrachtgever voortvloeien uit annuleren, onderbreken of wijzigen. De opdrachtgever heeft ingeval van annulering en/of wijziging cursusdata door Verbeterforum recht op terugbetaling van het

volledige door deze aan Verbeterforum betaalde bedrag.

Verbeterforum heeft het recht deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Verbeterforum betaalde bedrag.

Vervanging door opdrachtgever

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de training laten deelnemen, indien deze wijziging aan Verbeterforum schriftelijk wordt medegedeeld voor de aanvangsdatum van de training/maatwerktraject.

Vervanging door Verbeterforum

Verbeterforum heeft het recht om in geval van bijzondere omstandigheden een vervangende trainer in te zetten. In dergelijke gevallen worden mogelijke alternatieven met de opdrachtgever besproken.

Artikel 5 Overmacht

1. Verbeterforum is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Verbeterforum geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Verbeterforum niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Verbeterforum of van derden daaronder begrepen. Verbeterforum heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Verbeterforum zijn verbintenis had moeten nakomen.

3. Verbeterforum kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

4. Voorzoveel Verbeterforum ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Verbeterforum gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 6 Betaling en incassokosten

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Verbeterforum aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Verbeterforum aangegeven. Verbeterforum is gerechtigd om periodiek te factureren.



2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

3. Verbeterforum heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. Verbeterforum kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. Verbeterforum kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.

4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Verbeterforum verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever die geen beroep toekomt op afdeling 6.5.3 (de artikelen 231 tot en met 247 boek 6 BW) is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.

5. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Verbeterforum echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 7 Eigendomsvoorbehoud

1. Het door in het kader van de overeenkomst Verbeterforum geleverde blijft eigendom van Verbeterforum totdat de Opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Verbeterforum gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen. 2. Het door Verbeterforum geleverde, dat ingevolge lid 1. onder het eigendomsvoorbehoud valt, mag niet worden doorverkocht en mag nimmer als betaalmiddel worden gebruikt. De Opdrachtgever is niet bevoegd om het onder het eigendomsvoorbehoud vallende te verpanden of op enige andere wijze te bezwaren. 3. De Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Verbeterforum veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de Opdrachtgever verplicht om Verbeterforum daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen. Voorts verplicht de Opdrachtgever zich om het onder eigendomsvoorbehoud geleverde te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffings- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek aan Verbeterforum



Verbeterforum

ter inzage te geven. Bij een eventuele uitkering van de verzekering is Verbeterforum gerechtigd tot deze penningen. Voor zoveel als nodig verbindt de Opdrachtgever zich er jegens Verbeterforum bij voorbaat toe om zijn medewerking te verlenen aan al hetgeen dat in dat kader nodig of wenselijk mocht (blijken) te zijn.

4. Voor het geval Verbeterforum zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever bij voorbaat onvoorwaardelijke en niet herroepelijke toestemming aan Verbeterforum en door Verbeterforum aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Verbeterforum zich bevinden en deze terug te nemen.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

1. Indien Verbeterforum aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

2. Verbeterforum is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Verbeterforum is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

3. Indien Verbeterforum aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Verbeterforum beperkt tot direct toerekenbare schade.

4. De aansprakelijkheid van Verbeterforum is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval. 5. Verbeterforum is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade.

6. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Verbeterforum aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Verbeterforum toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Verbeterforum is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

7. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Verbeterforum of zijn leidinggevende ondergeschikten.

Artikel 9 Vrijwaring

De Opdrachtgever vrijwaart Verbeterforum voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan Verbeterforum toerekenbaar is. Indien Verbeterforum uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden Verbeterforum zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is Verbeterforum, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Verbeterforum en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

Artikel 10 Intellectuele eigendom

Verbeterforum behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. Verbeterforum heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 11 Geheimhouding

Verbeterforum verplicht zich, zowel tijdens de looptijd van de opdracht alsook na het einde hiervan, tot geheimhouding van alle informatie waarvan hij/zij als gevolg van de uitvoering van de opdracht kennis krijgt of neemt, zakelijke gegevens betreffende opdrachtgever, haar zakelijke relaties en haar medewerkers. Verbeterforum zal indien nodig op verzoek van opdrachtgever en ten behoeve van de zakelijke relaties van opdrachtgever de vereiste verklaringen ondertekenen. Uitsluitend bij nadrukkelijke en schriftelijke toestemming van opdrachtgever mag van deze geheimhouding worden afgeweken.

Artikel 12 Klachtenregeling

Leden van Verbeterforum dienen zich te houden aan deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode. De naleving hiervan wordt door Verbeterforum bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de Verbeterforum van mening is dat het Verbeterforum-lid bovenvermelde regels niet naleeft, dan kan de Verbeterforum deze klacht voorleggen aan de Verbeterforum Commissie van Beroep, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De Verbeterforum kan een klacht schriftelijk richten aan deze Commissie van Beroep ter attentie van het secretariaat van de Verbeterforum.

Artikel 13 Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Verbeterforum partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van Verbeterforum is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Verbeterforum het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

Artikel 14 Vindplaats en wijziging voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn te lezen op www.verbeterforum.nl.
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met Verbeterforum.
3. De Nederlandse tekst van de algemene voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.