

Algemene leveringsvoorwaarden

Koninklijke Auris Groep

Algemene leveringsvoorwaarden - Versie 2.0
Gedeponeerd bij KvK Rotterdam, 8 december 2020

Artikel 1. Begrippen

In dit artikel is een aantal begrippen gedefinieerd welke in deze Algemene Leveringsvoorwaarden met een hoofdletter worden geschreven. De gebruikte definities hebben zowel in meer- als enkelvoud dezelfde betekenis, tenzij uit de context anderszins moet worden afgeleid.

1.1. Activiteit: een (reeks van) inspanningen waaronder onder andere de volgende zaken onder vallen; voorlichtingsbijeenkomst(en), cursus(sen) en/of training(en), etc..

1.2. Algemene leveringsvoorwaarden: deze algemene leveringsvoorwaarden - versie 2 van Auris.

1.3. Auris: Koninklijk Auris Groep, of elke andere aan Auris gelieerde entiteit, welke zich in de Overeenkomst en/of order van deze Voorwaarden bedient in de rol van Auris.

1.4. Hulpmiddelen: alle middelen die noodzakelijk zijn om de Werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren. Hulpmiddelen omvatten in ieder geval, maar niet uitputtend: videoafspeelapparatuur, overheadprojector, beamer en/of computers met bijbehorende attributen (zoals een muis, acculader etc.).

1.5. Intellectuele rechten: alle rechten van intellectueel eigendom waaronder, maar niet uitputtend: auteursrechten, merkrechten, modelrechten, octrooirechten, naburige rechten en databankrechten.

1.6. Materialen: alle materialen die in verband met de uitvoering van de overeengekomen Werkzaamheden door Auris ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtgever. Materialen omvatten in ieder geval, maar niet uitputtend: systemen, modellen, schema's, programma's,

documentatie en/of werkinstructies, al dan niet vastgelegd op informatiedragers.

1.7. Opdrachtgever: de Partij waarmee Auris een Overeenkomst heeft gesloten, dan wel de partij die voornemens is een Overeenkomst met Auris te sluiten.

1.8. Overeenkomst: de overeenkomst tussen Auris en Opdrachtgever voor het verrichten van diensten en/of het leveren van producten.

1.9. Partij: Opdrachtgever en/of Auris.

1.10. Product: de aan Opdrachtgever door Auris op grond van de Overeenkomst te leveren roerende zaak of roerende zaken.

1.11. Diensten: de aan Opdrachtgever door Auris op grond van de Overeenkomst te leveren dienst of diensten.

1.12. Wettelijk vertegenwoordiger: de ouder(s), voogd, curator, bewindvoerder en/of mentor.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes van Auris en alle Overeenkomsten tussen Auris en Opdrachtgever(s), respectievelijk hun rechtsopvolger(s), voor zover door Partijen niet uitdrukkelijk en schriftelijk van deze Algemene Leveringsvoorwaarden is afgeweken.

2.2. Medewerkers van Auris zijn uitsluitend bij machtiging van de betreffende regiodirecteur bevoegd bedingen welke afwijken van het bepaalde in deze de Algemene leveringsvoorwaarden overeen te komen met de Opdrachtgever.

2.3. Gedrags- en beroepsregels die ingevolge wetgeving of op grond van aansluiting bij een beroepsvereniging in het kader van de overeengekomen Producten of Diensten van toepassing zijn op Auris, maken deel uit van de Overeenkomst.

2.4. Indien de Producten of Diensten geheel of gedeeltelijk worden bekostigd door overheidssubsidie, worden de voorwaarden voor de verstrekking van de overheidssubsidie geacht deel uit te maken van de Overeenkomst. De wederpartij stelt in dat geval voorafgaand aan het sluiten van de Overeenkomst de bekostigingsvoorwaarden ter beschikking aan Auris. In het geval dat de bekostigingsvoorwaarden afwijken of in strijd zijn met deze Algemene leveringsvoorwaarden prevaleren de bekostigingsvoorwaarden.

Artikel 3. Offertes

3.1. Offertes van Auris zijn gebaseerd op informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. De Opdrachtgever staat er voor in dat deze alle informatie voor de opzet en de uitvoering van de Overeenkomst naar waarheid en volledig heeft verstrekt.

3.2. Kennelijke verschrijvingen en fouten in het aanbod van Auris binden deze niet. Indien hiervan sprake is, stelt Opdrachtgever Auris hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.

3.3. Mondelinge toezeggingen alsmede toezeggingen van medewerkers van Auris in het kader van een offerte binden Opdrachtgever uitsluitend, indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Auris.

3.4. Het honorarium in aanbiedingen en offertes die Diensten betreffende onderwijs omvatten, zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege. Buitengewone reis-, verblijf-, kantoor- en andere kosten verbonden aan de Diensten zijn niet inbegrepen. Indien van toepassing, zullen deze kosten afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van kosten wordt doorberekend, tenzij er sprake is van een opdracht met een vaste prijs en de opdracht niet wordt gewijzigd.

3.5. Alle offertes van Auris hebben een geldigheidsduur van 14 dagen, tenzij een andere termijn in de offerte is opgenomen.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst

4.1. De afspraken tussen partijen worden vastgelegd in een door Opdrachtgever en Auris schriftelijk te ondertekenen Overeenkomst.

4.2. In het geval de feitelijke Dienstverlening eerder is begonnen dan de ondertekening van de Overeenkomst, geldt de begindatum van de dienstverlening als ingangsdatum van de Overeenkomst. In de Overeenkomst wordt de ingangsdatum vastgelegd.

Artikel 5. Wijzigingen

5.1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de op grond daarvan van toepassing zijnde voorschriften en regelingen kunnen door Auris worden gewijzigd. Wijzigingen treden dertig (30) kalenderdagen na de dag waarop ze aan Opdrachtgever zijn meegedeeld in werking, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerkingtreding is vermeld.

5.2. Wijzigingen van deze Algemene Leveringsvoorwaarden gelden ook ten aanzien van reeds bestaande Overeenkomsten tenzij partijen hiervan expliciet en schriftelijk zijn afgeweken.

5.3. In geval van wijziging van deze Algemene leveringsvoorwaarden heeft Opdrachtgever gedurende dertig (30) kalenderdagen nadat de wijzigingen bekend zijn gemaakt aan Opdrachtgever, het recht de Overeenkomst te beëindigen. In die situatie bestaat voor geen van beide Partijen recht op schadevergoeding voor schade die het gevolg is van deze beëindiging.

Artikel 6. Uitvoering overeengekomen Diensten door Auris

6.1. Auris heeft een inspanningsverplichting om de overeengekomen Diensten zoals opgenomen in de Overeenkomst, uit te voeren naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Opdrachtgever is zich ervan bewust dat de resultaten van het gebruik van de door Auris verrichte observaties, verstrekte adviezen of andere uitgevoerde Diensten, dan wel de levering van producten afhankelijk zijn van velerlei factoren die buiten de invloed van Auris vallen. Auris bepaalt de wijze waarop en door welke persoon/personen de overeengekomen Dienst worden uitgevoerd.

6.2. Indien Partijen zijn overeengekomen dat de Overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd,

kan Auris de uitvoering van die onderdelen die tot de volgende fase behoren, opschorten totdat Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd. Wanneer de Diensten in fasen worden uitgevoerd, vindt er zo nodig een evaluatie plaats tussen Opdrachtgever en Auris.

Artikel 7. Bruikleen van roerende zaken door Auris aan Opdrachtgever

7.1. Opdrachtgever is verplicht als goed huisvader te zorgen voor de roerende zaak die door Auris onder de titel van bruikleen aan Opdrachtgever wordt verstrekt, deze te onderhouden en deze slechts in overeenstemming met de bestemming te gebruiken.

7.2. Opdrachtgever zal de zaak als genoemd in lid 1 niet aan derden die niet werkzaam zijn voor Opdrachtgever ter beschikking stellen.

7.3. Alle schade als gevolg van verlies, diefstal of vernietiging, met uitzondering van schade door normaal gebruik, aan in de lid 1 genoemde zaken komt volledig voor rekening van Opdrachtgever.

7.4. Opdrachtgever zal geen wijzigingen aan/in de zaak aanbrengen, tenzij Opdrachtgever hiertoe schriftelijk toestemming heeft gekregen van Auris, of er in is voorzien dat Opdrachtgever de wijzigingen redelijkerwijs zelf aan kan brengen en deze wijzigingen ongedaan kunnen worden gemaakt.

7.5. Auris kan tussentijds en zonder opzegtermijn direct onmiddellijke teruggave van de zaak als bedoeld in lid 1 verlangen, indien Opdrachtgever de zaak verwaarloost, misbruikt, voor een ander doel gebruikt dan waarvoor deze is bestemd of indien Opdrachtgever in strijd handelt met dit artikel 7.

7.6. Indien zaken als bedoeld in lid 1 op proef worden meegegeven, bedraagt de proefperiode twee (2) maanden, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

7.7. Indien Opdrachtgever binnen twee (2) weken na afloop van de proefperiode van de op proef en in bruikleen genomen zaak Auris aangeeft dat hij het eigendom van voornoemde zaak wenst te verkrijgen, zal Auris de kosten voor die zaak in rekening brengen bij (de desbetreffende ziektekostenverzekeraar van) Opdrachtgever.

7.8. Indien Opdrachtgever binnen twee (2) weken na afloop van de proefperiode van de op proef

in bruikleen genomen zaak aan Auris aangeeft dat hij voornoemde zaak niet in eigendom wenst te verkrijgen, zal Opdrachtgever de in bruikleen genomen zaak binnen vier (4) weken nadat de proefperiode is geëindigd, op de door Auris aangegeven wijze retourneren aan Auris.

7.9. Indien de proefperiode afloopt zonder dat Opdrachtgever contact heeft opgenomen met Auris om afspraken te maken over het al dan niet verkrijgen van het eigendom van de in bruikleen genomen zaak, noch de zaak heeft geretourneerd aan Auris, wordt vermoed dat Opdrachtgever het eigendom van de zaak heeft willen verkrijgen. Auris zal in dat geval de kosten voor de zaak bij Opdrachtgever in rekening brengen ingevolge artikel 7.7 van deze Algemene leveringsvoorwaarden.

Artikel 8. Terbeschikkingstelling van informatie door de Opdrachtgever

8.1. Om de uitvoering van de Diensten goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Auris naar haar oordeel nodig heeft of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs kan of had moeten begrijpen dat Auris deze nodig heeft voor de uitvoering van de Diensten.

8.2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en betrouwbaarheid van de aan Auris ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn.

8.3. Indien de door Auris verlangde gegevens en bescheiden niet, niet tijdig of niet volledig ter beschikking gesteld zijn door Opdrachtgever, komen de extra kosten daarvan in verband met de daaruit voortvloeiende vertraging in de uitvoering van de Diensten voor rekening van Opdrachtgever.

8.4. Indien en voor zover Opdrachtgever daartoe verzoekt, worden de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde bescheiden aan Opdrachtgever geretourneerd en/of de beschikbaar gestelde informatie vernietigd overeenkomstig de daarvoor geldende afspraken.

Artikel 9. Personeel

9.1. Auris en Opdrachtgever maken afspraken over het beschikbaar stellen van medewerkers van Auris en/of Opdrachtgever, en de Materialen die nodig (zullen) zijn bij het uitvoeren van de Diensten door Auris.

9.2. Auris is gerechtigd bij de uitvoering van de Diensten gebruik te maken van ingehuurd personeel.

9.3. Auris kan een medewerker vervangen door een andere medewerker, indien Auris meent dat dit voor de uitvoering van de Diensten noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten Diensten niet verminderen. De kosten voor het inwerken van het nieuwe personeel komen voor rekening van Auris.

9.4. Indien Auris van mening is dat een medewerker van Opdrachtgever in het kader van de uit te voeren Diensten niet goed functioneert, is Auris gerechtigd van Opdrachtgever te verlangen dat deze medewerker wordt vervangen, tenzij dit wegens gegronde redenen redelijkerwijs niet van Opdrachtgever kan worden gevergd. In een voorkomend geval dient Opdrachtgever een vervangende medewerker beschikbaar te stellen die wat betreft deskundigheid, opleidingsniveau en ervaring van minimaal gelijk niveau is als de oorspronkelijke ingezette medewerker. De kosten voor het inwerken van het nieuwe personeel komen voor rekening van Opdrachtgever.

9.5. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst, alsmede gedurende twaalf (12) maanden na beëindiging, zal Opdrachtgever zich onthouden van het doen van aanbiedingen aan en/of het in dienst nemen (direct of indirect) van medewerkers van Auris. Voor overtreding van het bepaalde in dit artikellid is Opdrachtgever Auris een zonder rechterlijke tussenkomst direct opeisbare boete van € 25.000,00 (zegge: vijfentwintigduizend euro) per overtreding verschuldigd. Deze boete wordt tevens vermeerderd met een bedrag van € 2.500,00 (zegge: tweeduizend vijfhonderd euro) per dag voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht op vergoeding van de ten gevolge van de overtreding geleden en/of te lijden schade.

9.6. Indien Auris handelt ter uitvoering van een Overeenkomst in het kader van het verlenen van onderwijs en voorlichting, geschiedt het betrekken of inschakelen van derden die niet werkzaam zijn bij Auris of bij Opdrachtgever, bij de uitvoering van de Diensten, in afwijking van artikel 9.2 tot en met artikel 9.4 van deze Algemene leveringsvoorwaarden, door Opdrachtgever of door Auris uitsluitend na onderling overleg.

Artikel 10. Intellectuele rechten

10.1. Alle Intellectuele rechten op Materialen (zoals lesmaterialen, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes) alsmede voorbereidend Materiaal daarvan en alle door Auris ter beschikking gestelde Materialen berusten bij Auris of diens rechtsverkrijger(s).

10.2. De mede met advisering verband houdende stukken die door Opdrachtgever aan Auris zijn overhandigd, blijven eigendom van Opdrachtgever.

10.3. Het verveelvoudigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de Materialen is uitsluitend toegestaan met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Auris.

10.4. Opdrachtgever is niet gerechtigd Diensten en/of Producten van Auris met dezelfde of vergelijkbare inhoud aan derden aan te bieden, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van Auris.

10.5. Voor zover Auris in opdracht van Opdrachtgever een specifiek product ontwikkelt, wordt geacht dat de Intellectuele rechten in beginsel bij Auris berusten, tenzij Opdrachtgever en Auris hierover voorafgaande aan de totstandkoming van de Overeenkomst betreffende het geven van de Diensten schriftelijk afwijkende afspraken hebben gemaakt.

10.6. Voor elke in strijd met dit artikel verrichte handeling is Opdrachtgever een gefixeerde boete verschuldigd van € 5.000,00 (zegge: vijfduizend euro) per handeling onverminderd het recht van Auris aanspraak te maken op volledige schadevergoeding. Indien een schadevergoeding van € 5.000,00 (zegge: vijfduizend euro) per handeling of meer wordt toegewezen komt de in de vorige volzin genoemde boete te vervallen. Indien er in strijd met deze bepaling toch gebruik wordt gemaakt van bedoelde Materialen is Opdrachtgever volledig aansprakelijk voor de daardoor eventueel ontstane directe of indirecte schade.

Artikel 11. Overmacht

11.1. Overmacht in de zin van dit artikel duidt op omstandigheden die het uitvoeren van de Overeenkomst verhinderen en die niet zijn toe te rekenen aan Auris. Hieronder zijn onder andere begrepen gehele of gedeeltelijke werkstakingen, extreem weer, ziekte en ongevallen van de bij de uitvoering van de Overeenkomst

betrokken personen handelend namens of vanwege Auris, brand, storingen aan en verlies van niet vervangbare Materialen of Hulpmiddelen.

11.2. Tijdens de periode van overmacht worden de verplichtingen van Auris tot uitvoering van de Overeenkomst opgeschort. Indien de periode van overmacht langer duurt dan vier (4) weken zijn beide Partijen bevoegd de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat voor Auris dan wel Opdrachtgever. Ontbinding van de overeenkomst op grond van dit artikellid leidt niet tot een verplichting tot ongedaanmaking als bedoeld in artikel 6:271 Burgerlijk Wetboek.

11.3. Indien Auris bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Auris gerechtigd het reeds door haar gepresteerde dan wel te presteren deel afzonderlijk te factureren. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 12. Beëindiging en opzegging

12.1. De Overeenkomst eindigt door:

- a. het verstrijken van de looptijd van de Overeenkomst;
- b. opzegging door Auris of Opdrachtgever met inachtneming van een door Partijen vooraf en schriftelijk overeengekomen opzegtermijn;

12.2. Partijen kunnen de Overeenkomst schriftelijk opzeggen op grond van zodanig zwaarwegende redenen, dat voortzetting van de Overeenkomst in redelijkheid niet kan worden verlangd. Onder deze redenen wordt in ieder geval verstaan:

- a. dat één van de Partijen zijn/haar verplichtingen uit de Overeenkomst niet naleeft;
- b. één van beide Partijen weigert zijn/haar medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitvoering van de Overeenkomst;

12.3. Partijen kunnen de Overeenkomst voortijdig eenzijdig opzeggen, indien een van hen van mening is dat de Diensten niet kunnen plaatshebben conform de bevestigde offerte. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de andere Partij bekend te worden gemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door Opdrachtgever, heeft Auris vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies

recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd. Auris mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden geveerd. Auris behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte Diensten, waarbij aan Opdrachtgever de resultaten van het tot dan toe verrichte Diensten/Dienstverlening ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze kosten bij Opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 13. Ontbinding

13.1. Beide Partijen kunnen de Overeenkomst door middel van aangetekend schrijven beëindigen met onmiddellijke ingang, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder gehouden te zijn tot betaling van enige schadevergoeding, indien:

- a. de andere Partij surseance van betaling heeft aangevraagd;
- b. een verzoek tot faillietverklaring van de andere Partij is ingediend;
- c. beslag wordt gelegd onder de andere Partij en deze beslaglegging niet binnen twintig (20) werkdagen zal zijn opgeheven;
- d. de andere Partij niet in staat is te voldoen aan zijn/haar opeisbare schulden of deze onbetaald laat;
- e. de andere Partij één of meerdere van zijn/haar verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, en tenzij er reeds sprake is van een fatale termijn, na een deugdelijke ingebrekestelling binnen redelijke termijn nog niet nakomt. Een redelijke termijn als bedoeld in de vorige zin, wordt vermoed tien (10) werkdagen te zijn.

Artikel 14. Overeenkomst op afstand

14.1. Indien Opdrachtgever een particulier is, heeft Opdrachtgever gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand het recht deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de inschrijving op een training/opleiding via website of telefoon, gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag van de aanmelding.

Artikel 15. Training/opleiding

15.1. De Opdrachtgever voor een training/opleiding heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training/opleiding schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-maildatum of faxdatum.

15.2. Bij annulering van de training/opleiding < 2 weken voor aanvang van de training/opleiding wordt 100% van alle kosten in rekening gebracht. Bij annulering van de training/opleiding > 2 weken voor aanvang van de training/opleiding wordt 50% van alle kosten in rekening gebracht. In beide gevallen zullen de literatuurkosten volledig worden doorberekend.

15.3. Doorboeking >2 weken voor aanvang van de training/opleiding is eenmaal kosteloos, daarna 100% van de kosten.

15.4. Bij doorboeking <2 weken voor aanvang van de training/opleiding, wordt eenmalig 50% van alle kosten in rekening gebracht. Daarna wordt 100% in rekening gebracht.

15.5. Vervanging van een deelnemer op de reeds eerder vastgestelde training/opleiding is mogelijk mits het persoonlijk doelstellend gesprek nog voor aanvang van het eerste trainingsblok kan plaatsvinden. Hiervoor wordt € 175,- aan administratiekosten in rekening gebracht.

15.6. Bij trainingen/opleidingen waarbij een persoonlijk doelstellend gesprek plaatsvindt, is verzetten van dit gesprek alleen mogelijk mits het nieuwe gesprek plaats kan vinden vóór aanvang van het eerste trainings- of opleidingsblok.

15.7. In geval de Opdrachtgever, dan wel de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer, op het startmoment van de training/opleiding of na aanvang van de training/opleiding de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet (langer) aan de opleiding deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op terugbetaling of instroom in een andere training/opleiding.

Artikel 16. Opdracht en/of onderzoek

16.1. De Opdrachtgever heeft het recht de Opdracht schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-mail- of faxdatum.

16.2. Na de totstandkoming van de Overeenkomst is het niet mogelijk om kosteloos te annuleren. Bij annulering voor de inwerkingtreding van de annuleringstermijn zal 10% van de opdrachtsom, met een maximum van € 200,- (zegge: twee honderd euro) excl. BTW per uitvoeringsdag, aan administratiekosten in rekening worden gebracht.

16.3. Annulering of wijziging van data door de Opdrachtgever kan tot 8 weken voor aanvang van de opdracht geschieden. Hierbij worden alleen de administratiekosten, zoals vermeld in artikel 6.3b in rekening gebracht.

16.4. Bij annulering of wijziging tussen de 8 tot 4 weken voor aanvang van de Opdracht is de Opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

16.5. Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is de Opdrachtgever verplicht 75% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

16.6. Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van de overeengekomen opdrachtsom te worden vergoed.

16.7. Bij annulering of wijziging tussen 4 werkdagen en 2 werkdagen voorafgaande aan de sessie is de Opdrachtgever gehouden 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

16.8. Bij annulering of wijziging korter dan 2 werkdagen voorafgaand aan de sessie is de Opdrachtgever gehouden 100% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

16.9. De annuleringskosten zijn vanaf het moment van annulering onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.

Artikel 17. Annulering of wijziging door Auris

17.1. Auris heeft het recht zonder opgave van redenen de training/opleiding of opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen (vervangende) deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Auris betaald bedrag.

Artikel 18. Wijziging Diensten/Dienstverlening c.q. meer- of minderwerk

18.1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning en uitvoering van de Diensten/ Dienstverlening kan worden beïnvloed indien Partijen tussentijds overeenkomen om de aanpak, werkwijze of omvang van de Diensten en/of de daaruit voortvloeiende Diensten uit te breiden of te wijzigen.

18.2. Indien de tussentijdse wijziging of uitbreiding als bedoeld in artikel 18.1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden de overeengekomen prijs beïnvloedt, dan wel niet binnen het aantal vooraf overeengekomen aantal uren van Dienstverlening plaats kan vinden, zal Auris Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk schriftelijk informeren.

18.3. Indien de tussentijdse wijziging of uitbreiding als bedoeld in artikel 18.1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden ontstaat door toedoen van Opdrachtgever, zal Auris de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen als de kwaliteit van de Dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als meerwerk of aanvullende Diensten aan Opdrachtgever schriftelijk tijdig worden bevestigd. Opdrachtgever dient zich schriftelijk akkoord te verklaren met deze tussentijdse wijziging.

Artikel 19. Betaling

19.1. In de Overeenkomst kan worden bepaald of de betaling vooraf, dan wel achteraf plaatsvindt en ineens geschiedt, dan wel in termijnen zal worden voldaan. Indien de Overeenkomst geen bepaling bevat over de betaling, worden de kosten maandelijks achteraf in rekening gebracht. Bezwaren dan wel klachten tegen de hoogte van declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

19.2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en direct opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

19.3. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient de betaling door Opdrachtgever binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan op één van de bank- of postrekeningen van Auris. Elke factuur wordt als een aparte vordering beschouwd. Na verstrijken van de betalingstermijn is Opdrachtgever in verzuim, zonder dat daartoe nadere

ingebrekestelling is vereist. Vanaf het moment waarop het verzuim intreedt, kan Auris de wettelijke rente van Opdrachtgever vorderen. Indien betaling achterwege blijft, kan Auris met een beroep op de onzekerheidsexceptie ex artikel 6:263 B.W. de uitvoering van de Diensten opschorten.

19.4. Eventuele incassokosten, die gemaakt moeten worden na het verstrijken van de betalingstermijn, zijn voor rekening van Opdrachtgever. Zowel de binnen- als buitengerechtigde kosten kunnen op Opdrachtgever verhaald worden.

Artikel 20. Prijzen

20.1. Overeenkomsten worden gesloten op basis van de op het tijdstip van afsluiting geldende tarieven en/of verkoopprijzen. Auris behoudt zich, met in achtneming van het tweede lid, het recht voor de prijzen tussentijds te wijzigen, indien na het sluiten van de Overeenkomst de kosten, lonen, belastingen, Materialen, tarieven en dergelijke verhogingen ondergaan.

20.2. Indien Auris de prijzen tussentijds wijzigt als gevolg van verhogingen als vermeld in artikel 16.1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden, waardoor de te berekenen totale kosten met meer dan vijf (5) procent stijgen, heeft Opdrachtgever het recht de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen.

20.3. Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in de Overeenkomst zoals bedoeld in artikel 4. De meest actuele prijzen staan vermeld op de website www.auris.nl.

Artikel 21. Gebreken

21.1. Opdrachtgever dient zowel direct na als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst het resultaat van de verrichten Diensten c.q. de leverde Producten te (laten) onderzoeken. Hierbij dient Opdrachtgever na te gaan of het geleverde aan de Overeenkomst beantwoordt. Indien Opdrachtgever gebreken constateert, dient hij deze binnen dertig (30) kalenderdagen na de laatste dag der uitvoering van de Overeenkomst schriftelijk aan Auris te melden. Indien een dergelijke melding niet binnen de aldus bedoelde dertig (30) dagen wordt gedaan, wordt Opdrachtgever geacht in te stemmen met de wijze waarop de Overeenkomst is uitgevoerd en vervalt het recht op reclame.

21.2. Gebreken die overeenkomstig de termijn van dertig (30) dagen als genoemd in artikel 21.1 van deze Algemene leveringsvoorwaarden door Opdrachtgever aan Auris worden gemeld, zullen in onderling overleg worden hersteld. De gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd en door Partijen ondertekend

21.3. Indien Opdrachtgever van mening is dat herstel van gebreken niet naar behoren heeft plaatsgevonden, kan een klacht worden ingediend als ingevolge artikel 27 van deze Algemene leveringsvoorwaarden.

21.4. Gebreken (c.q. al dan niet vermeende gebreken) schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.

Artikel 22. Voorlichting en Activiteiten

22.1. Een Activiteit vindt geen doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn; dit ter beoordeling van Auris. Auris heeft het recht een persoon die zich voor een Activiteit heeft aangemeld niet aan de Activiteit te laten deelnemen, indien deze niet voldoet aan de door Auris gestelde toelatingscriteria.

22.2. Uiterlijk zeven (7) kalenderdagen voor de aanvangsdatum van een Activiteit besluit Auris over het al dan niet doorgaan van die Activiteit. Indien de Activiteit niet doorgaat, zal Auris Opdrachtgever hierover zo spoedig mogelijk informeren.

22.3. Indien een Activiteit geen doorgang vindt, kan Auris het reeds betaalde deelnemersbedrag aan Opdrachtgever restitueren, zulks ter beoordeling van Auris.

22.4. Een Opdrachtgever dient voor aanvang van de Activiteit het volledige bedrag voor de deelname aan de Activiteit te voldoen. Indien het verschuldigde deelnemersbedrag niet is voldaan, kan Auris besluiten de aangemelde deelnemer niet aan de Activiteit te laten deelnemen.

22.5. Indien een individuele deelnemer zijn/haar deelname aan een Activiteit annuleert, zal hij/zij dit schriftelijk of per e-mail doen bij de door Auris opgegeven administratie.

22.6. Annulering van deelname aan een Activiteit is:

- kosteloos gedurende de inschrijftermijn van diezelfde Activiteit;
- € 25,00 (zegge: vijftieng euro) bij annulering na sluiting van de inschrijftermijn tot zeven

kalenderdagen voor aanvang van de Activiteit; · honderd (100) procent van het deelnamebedrag met een minimum van € 25,00 (zegge: vijftieng euro) bij annulering binnen de periode van zeven (7) kalenderdagen voor aanvang van de Activiteit.

22.7. Indien de kosten voor een deelname aan een Activiteit reeds zijn voldaan en restitutie ingevolge artikel 22.6 van deze Algemene leveringsvoorwaarden plaatsvindt, is Auris gerechtigd om het verschil bij terugbetaling te verrekenen.

22.8. Indien een deelnemer niet verschijnt op een Activiteit, terwijl hij zich wel heeft aangemeld, is Auris gerechtigd deelnemer de volledige kosten voor deelname van deelnemer in rekening te brengen c.q. te verrekenen met de reeds voldane bedragen.

22.9. Indien een deelnemer annuleert, staat het Opdrachtgever vrij een andere deelnemer op de deelnemerslijst te laten plaatsen. In dat geval worden de kosten die Opdrachtgever reeds verschuldigd is voor de geannuleerde deelname in mindering gebracht op het deelnamebedrag dat Opdrachtgever verschuldigd is voor deze andere deelnemer.

22.10. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn reis- en verblijfkosten van de persoon (of personen) die de betreffende Diensten verrichten en aanschaffingskosten van voorgeschreven literatuur en Materialen ten behoeve van deelnemers voor rekening van Opdrachtgever.

22.11. Indien het voor een spreker, dan wel de leiding van een Activiteit door overmacht onmogelijk is een Activiteit te verzorgen zal Auris trachten een vervangende spreker, dan wel de leiding in te zetten. Indien dit echter niet mogelijk is behoudt Auris zich het recht voor om de Activiteit naar een ander tijdstip en/of een andere locatie te verplaatsen.

22.12. Auris heeft het recht om de spreker, dan wel de leiding van de Activiteit te wijzigen, ook nadat de namen van de spreker, dan wel leiding in publicaties en/of advertenties e.d. bekend zijn gemaakt. De deelnemer kan aan deze wijziging geen rechten ontleen om de inschrijving te annuleren, tenzij door de deelnemer aan de bepaling omtrent annulering (artikel 18.6) wordt voldaan.

22.13. Indien Auris de geplande aanvangsdatum verandert, opschort dan wel vervroegt, dan wel

de locatie verandert heeft de deelnemer het recht om de inschrijving kosteloos te annuleren, onder voorbehoud dat de annulering binnen zeven (7) kalenderdagen na bekendmaking van de verandering door Auris moet zijn ontvangen.

Artikel 23. Overname van personeel

23.1. De werknemers van Auris zijn tijdens het dienstverband en gedurende twee jaar na beëindiging van het dienstverband aan een concurrentiebeding gebonden, inhoudende dat zij geen Diensten voor relaties van Auris mogen verrichten. Op grond daarvan is het de Opdrachtgever verboden om, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemers, gedurende voornoemde periode (ex-)werknemers van Auris in dienst te nemen, dan wel op andere wijze, in welke juridische constructie dan ook, om niet of tegen betaling, gebruik te maken van hun diensten.

Artikel 24. Geheimhouding

24.1. Partijen zullen alle vertrouwelijke informatie over en weer geheim houden jegens derden. Partijen zullen in het kader van de Diensten voldoende voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van Opdrachtgever.

24.2. Auris publiceert over de in het kader van de Overeenkomst verrichte Diensten alleen na toestemming van de Opdrachtgever.

Artikel 25. Aansprakelijkheid

25.1. De aansprakelijkheid van Auris bedraagt maximaal het bedrag van de door verzekering gedane uitkering, voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekering wordt gedekt.

25.2. Indien de verzekering in enig geval geen of onvoldoende dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die Overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW.

25.3. Indien de Overeenkomst (hoofdzakelijk) een Overeenkomst met een looptijd van drie (3) maanden of meer is, wordt de voor de Overeenkomst bedongen prijs gesteld op maximaal het totaal van de vergoedingen (excl. BTW) bedongen voor de laatste drie (3) maanden voorafgaand aan het plaatsvinden van de schade veroorzakende gebeurtenis. In geen geval zal de totale vergoeding voor directe schade

echter meer bedragen dan € 250.000,00 (zegge: tweehonderdvijftigduizend euro).

25.4. Onder directe schade worden uitsluitend verstaan de:

- redelijke uitgaven die Opdrachtgever moet doen om de prestatie van Auris aan de Overeenkomst te laten beantwoorden; deze vervangende schade wordt echter niet vergoed, indien de Overeenkomst door of op vordering van Opdrachtgever wordt ontbonden;
- redelijke uitgaven, gedaan ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze Algemene leveringsvoorwaarden;
- redelijke uitgaven, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aannemelijk kan maken dat het voorzienbaar was dat deze uitgaven zouden leiden tot beperking van directe schade in de zin van deze Algemene leveringsvoorwaarden.

25.5. Aansprakelijkheid van Auris voor indirecte en/of gevolgschade, en alle andere vormen van schade dan genoemd in artikel 25.4 van deze Algemene leveringsvoorwaarden uit welke hoofde dan ook, is uitgesloten.

25.6. De in voorgaande leden van dit artikel genoemde beperkingen komen te vervallen, indien en voor zover de schade het gevolg is van opzet of grove schuld van Auris of diens leidinggevenden, of indien er sprake is van schending van een wettelijke plicht door Auris, bijvoorbeeld bij inbreuk op de Intellectuele rechten van derden of schending van het recht op bescherming van persoonsgegevens van derden.

25.7. De aansprakelijkheid van Auris wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een Overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts, indien Opdrachtgever Auris onverwijld en deugdelijk schriftelijk in gebreke stelt, waarbij een redelijke termijn tot herstel van de geconstateerde tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst wordt geboden.

25.8. Eventuele aanspraken van Opdrachtgever op grond van het bepaald in artikel 25.7 dienen binnen zes (6) maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend bij Auris, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

25.9. Een beperking van de aansprakelijkheid van Auris geldt niet voor zover sprake is van een Geneeskundige Behandelingsovereenkomst in de zin van de WGBO.

25.10. Opdrachtgever is verplicht zich voor wettelijk aansprakelijkheid (WA) te verzekeren en zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst zich verzekerd te houden..

Artikel 26. Verwerking van persoonsgegevens

26.1. De grondslag voor de verwerking van persoonsgegevens is de uitvoering van de overeenkomst met deelnemer/Opdrachtgever zoals opgenomen in deze Algemene Leveringsvoorwaarden.

Het doel waarvoor Auris persoonsgegevens verwerkt is gerelateerd aan de Dienstverlening van Auris, namelijk het ontwikkelen, onderhouden en verzorgen van training, opleiding, advisering, coaching en onderzoek, met als doel persoonlijke, team- en organisatieontwikkeling.

Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de Deelnemer / Opdrachtgever worden verkregen, worden door Auris strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende wet- en regelgeving behandeld. Het privacybeleid van Auris is te vinden op de website van Auris (www.auris.nl).

26.2. De onderzoeksgegevens die door Auris van Opdrachtgever worden verkregen, worden mogelijk, in geanonimiseerde vorm, gebruikt voor (wetenschappelijke) onderzoeksactiviteiten. De gegevens kunnen aldus gepubliceerd worden, waarbij zonder uitdrukkelijke toestemming van de Opdrachtgever, geen melding wordt gemaakt van de exacte herkomst van de gegevens.

Opdrachtgever verleent door het verstrekken van de opdracht aan Auris tevens toestemming aan Auris voor het gebruik door Auris van de bij haar gegenereerde gegevens voor het hiervoor en in lid 2 omschreven doel.

26.3. Persoonsgegevens worden - met uitzondering van bijzondere persoonsgegevens waartoe eerst expliciet toestemming zal worden gevraagd aan betrokkene - opgenomen in het klantenbestand van Auris en worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van opleidingen en overige producten en diensten van Auris. De gegevens kunnen ter beschikking worden gesteld aan alle labels van Auris. Indien een deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen opleiding, dan wordt dit direct gerespecteerd en zullen de gegevens van de deelnemer hiervoor niet meer worden gebruikt.

Artikel 27. Klachten

27.1. Op klachten over de uitvoering van de Overeenkomst door Auris, uitgezonderd klachten als bedoeld in artikel 20 van deze Algemene leveringsvoorwaarden (prijzen), is het Klachtenreglement van de Koninklijke Auris Groep van toepassing. Dit Klachtenreglement is te vinden op de website van Auris (www.auris.nl).

Artikel 28. Geschillen

28.1. Alle Overeenkomsten waarop deze algemene en/of bijzondere voorwaarden van toepassing zijn, alsmede deze algemene en/of bijzondere voorwaarden, worden beheerst door het Nederlands recht.

28.2. Geschillen naar aanleiding van deze Algemene leveringsvoorwaarden en/of bijzondere voorwaarden en de Overeenkomsten die op deze Algemene leveringsvoorwaarden zijn gebaseerd, zullen worden behandeld door de bevoegde rechter bij de rechtbank Rotterdam.

28.3. Auris en Opdrachtgever kunnen bepalen dat in afwijking van het bepaalde in artikel 28.2 van deze Algemene leveringsvoorwaarden geschillen worden behandeld door het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) te Rotterdam volgens het NAI Arbitragereglement dan wel dat eerst een beroep wordt gedaan op een gecertificeerde mediator.

Artikel 29. Slotbepalingen

29.1. Deze Algemene leveringsvoorwaarden en specifieke voorwaarden treden in werking op 21-02-2014.

29.2. Deze Algemene leveringsvoorwaarden kunnen worden aangehaald als: 'Algemene leveringsvoorwaarden Stichting Koninklijke Auris Groep'.

29.3. Het mogelijk niet van toepassing zijn van een (deel van een) bepaling van deze Algemene leveringsvoorwaarden laat de toepasselijkheid van de overige bepalingen onverlet.

29.4. De bepalingen betreffende Intellectuele rechten (artikel 10 van deze Algemene leveringsvoorwaarden) en geheimhouding (artikel 24 van deze Algemene leveringsvoorwaarden) blijven van kracht nadat de Overeenkomst geëindigd is, via welke weg dan ook.