

## Artikel 1 Definities

- 1.1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven:
- tBnW: de gebruiker van de leverings- en betalingsvoorwaarden;
  - OPDRACHTGEVER: de wederpartij van tBnW;
  - Ondertekende offerte: de overeenkomst tot materiaal leveringen en/of dienstverlening;

## Artikel 2 Algemeen

- 2.1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden en overeenkomsten tussen tBnW en een OPDRACHTGEVER - en diens respectieve rechtsoptvolger(s) - waarop tBnW deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
- 2.2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met tBnW voor de uitvoering waarvan door tBnW derden dienen te worden betrokken.
- 2.3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 2.4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de OPDRACHTGEVER wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 2.5. Indien een of meerdere van de bepalingen in deze voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. tBnW en OPDRACHTGEVER zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

## Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

- 3.1. Alle aanbiedingen, offertes en tarieven van tBnW waar ook gepubliceerd of hoe ook gedaan, zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.2. De door tBnW gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. tBnW is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen de in de offerte genoemde geldigheidstermijn wordt bevestigd door ondertekening van de offerte.
- 3.3. In de offerte wordt aangegeven of daarin zijn begrepen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen ze afzonderlijk worden berekend.
- 3.4. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod, is tBnW daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij tBnW anders aangeeft. Wijkt een tot aanvaarding strekkend antwoord op een aanbod daarvan slechts op ondergeschikte punten af, dan geldt dit antwoord als aanvaarding en komt de overeenkomst overeenkomstig deze aanvaarding tot stand, tenzij tBnW onverwijld bezwaar maakt tegen de verschillen.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
- 3.6. Offertes van tBnW zijn gebaseerd op de informatie die door de OPDRACHTGEVER is verstrekt. De OPDRACHTGEVER staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt.

## Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

- 4.1. tBnW zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anderszins is afgesproken, heeft de overeenkomst het karakter van een inspanningsverplichting.
- 4.2. De OPDRACHTGEVER draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan tBnW aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de OPDRACHTGEVER redelijkerwijs behoort te weten dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan tBnW worden verstrekt.
- 4.3. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan tBnW zijn verstrekt, heeft tBnW 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.
- 4.4. tBnW is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat tBnW is uitgegaan van door de OPDRACHTGEVER verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor tBnW kenbaar behoorde te zijn.
- 4.5. De door tBnW in het kader van de overeenkomst uitgebrachte aanbevelingen aan de OPDRACHTGEVER gelden als advies. Voor beslissingen die de OPDRACHTGEVER (mede) neemt op basis van dit advies, draagt de OPDRACHTGEVER te allen tijde volledig de verantwoordelijkheid.

## Artikel 5 Trainerscursus voor beroepskrachten, inschrijving en afsluiting

- 5.1. De beroepskrachten die deelnemen aan de Brug naar Werk trainerscursus dienen te voldoen aan de opleidings- en/of functie-eisen en competenties zoals gedupliceerd op onze website [www.trainingbrugnaarwerk.nl](http://www.trainingbrugnaarwerk.nl).
- 5.2. De trainerscursus wordt verzorgd door een ervaren en geschoolde trainer van tBnW.
- 5.3. De trainerscursussen worden in het beginsel in overleg met de OPDRACHTGEVER(S) gepland. Wanneer er geen onderling overeenstemming bereikt kan worden over de exacte cursusdatum, dan heeft tBnW het recht hier een definitief besluit in te nemen en een datum vast te stellen.
- Ook de OPDRACHTGEVER dient zijn inzet te tonen en met (reële) voorstellen te komen om in gezamenlijk tot een concrete planning van de trainerscursusdag te realiseren.

- 5.4. Aanmeldingen van de beroepskrachten die, ondanks de inzet van tBnW en de OPDRACHTGEVER niet kunnen deelnemen aan de bij lid. 3. genoemde trainerscursus, worden automatisch op een ‘wachtlijst’ geplaatst om deel te nemen aan een volgende, in overleg te plannen trainerscursusdag. De OPDRACHTGEVER wordt hierover door tBnW schriftelijk, per e-mail geïnformeerd.
- 5.5. TBnW zal er naar streven de inschreven beroepskrachten binnen 3 maanden, geteld vanaf de inschrijfdatum, te laten deelnemen aan een trainerscursus.  
Wanneer tBnW hier niet aan kan voldoen, waarbij ook de OPDRACHTGEVER alle medewerking heeft verleent, dan heeft de OPDRACHTGEVER het recht de offerte (overeenkomst) voor de trainerscursus ongedaan te maken. De OPDRACHTGEVER dient tBnW hier minimaal één maand vóór afloop van de genoemde 3 maanden, schriftelijk van in kennis te stellen.
- 5.6. Inkoop van trainerscursussen kunnen tot uiterlijk 1 week (7 dagen) voordat de feitelijke trainerscursus plaatsvindt geannuleerd worden. Wanneer de trainerscursus minder dan 7 dagen van te voren geannuleerd wordt dan zijn de volgende betalingscondities van toepassing.  
Annulering 6 tot 4 dagen voor de trainerscursus > 50% van het te totaalbedrag, conform de ondertekende overeenkomst (offerte);  
Annulering 3 tot 1 dagen voor de trainerscursusdag >75% van het te totaalbedrag, conform de ondertekende overeenkomst (offerte);  
Annulering op de trainerscursusdag > 100% van het te totaalbedrag, conform de ondertekende overeenkomst (offerte);  
Wanneer een ‘trainer in opleiding’ op de dag van de trainerscursus ziek is worden er geen kosten berekend. Er is in dat geval geen sprake van annulering. Hij/zij krijgt (kostenloos) de mogelijkheid om aan een volgende trainerscursusdag deel te nemen.

#### *Artikel 6 Trainerscode en Licentie Materialen en Diensten*

- 6.1. Als onderdeel van de afsluiting trainerscursus behoort de ‘trainerscode’.  
De ‘trainerscode’ beschrijft de inhoudelijke trainingsafspraken die van toepassing zijn bij ‘actieve’ trajecten zoals normering bij toetsen en eindgesprek (examen) en voorwaarden bij toetsing van modules.  
Tevens wordt er binnen de ‘trainerscode’ een rechtstreekse koppeling gemaakt naar de ‘licentie materialen en diensten’.
- 6.2. Als onderdeel van de afsluiting trainerscursus behoort de ‘licentie materialen en diensten’.  
De ‘licentie materialen en diensten’ beschrijft de copyrights van alle materialen die eigendom zijn van tBnW. De ‘licentie materialen en diensten’ is altijd van toepassing, vanaf het moment van ondertekening.  
Ook bij géén ‘actieve’ trajecten blijft deze ‘licentie materialen en diensten’ van kracht.
- 6.3. Bij het niet naleven van de afspraken binnen de ‘trainerscode’ en/of ‘licentie materialen en diensten’ heeft tBnW het recht alle ondersteuning stop te zetten en de overeenkomst (leveringsafspraken conform de ondertekende offerte) te ontbinden, zonder restitutie.
- 6.4. Wanneer de OPDRACHTGEVER de copyrights schaadt heeft tBnW het recht hiervoor een onderzoek, dan wel een juridische procedure te starten.  
Als juridisch blijkt dat de copyrights door de OPDRACHTGEVER geschonden zijn, worden alle daaruit voortvloeiende kosten en/of omzeterderving en/of schade verhaalt op de OPDRACHTGEVER.

#### *Artikel 7 Leveringen Materialen en Diensten*

- 7.1. Materialen en diensten voor deelnemers kunnen door tBnW geleverd worden aan de OPDRACHTGEVER nadat de registratie van de trainingslocatie formeel, middels het document ‘registratie nieuwe Brug naar Werk trainingslocatie, heeft plaatsgevonden en er minimaal één beroepskracht de trainerscursus met de trainerscertificering heeft afgesloten.
- 7.2. Leveringen van materialen en diensten aan locaties zonder dat de bij 7.1. genoemde registratie heeft plaatsgevonden en de certificering volledig is afgesloten, is uitgesloten.
- 7.3. Materialen en diensten worden door tBnW geleverd zodra een ondertekende overeenkomst (offerte) retour is ontvangen.  
Na ontvangst van de overeenkomst door tBnW zal tBnW de materialen en diensten en de ingekochte ‘lege’ trajecten gereed zetten in het portal. Tevens wordt de toegang in het portal ingesteld voor de gecertificeerde trainer(s) die met een of meerdere ‘actieve’ les-groepen start voor de duur zoals afgesproken in de overeenkomst (offerte) Dit is normaliter 14 maanden bij een volledig traject, geteld vanaf de offertedatum. De materialen en diensten die beschikbaar worden afgestemd op het ingkochte trainingsniveau.  
De OPDRACHTGEVER kan geen aanspraak maken op materialen en diensten van trainingsniveaus, die niet zijn ingekocht.  
Afhankelijk van de afspraken in de overeenkomst, wordt ook het PLUS pakket met alle educatieve filmpjes en stage/werkopdrachten behorende bij betreffend trainingniveau beschikbaar gesteld gedurende de ondersteuningstermijn.
- 7.4. Materialen, zoals werkboeken, ken jezelfboekjes, en gecodeerd tBnW waardepapier worden met Postnl naar de OPDRACHTGEVER verzonden nadat de overeenkomst ondertekend retour is ontvangen en aan 7.1. is voldaan.  
Post verzendingen boven de €200,00 worden standaard aangetekend verzonden. Hiervan ontvangt de OPDRACHTGEVER op de dag van verzending per e-mail van tBnW een track en trace code om het pakket te kunnen volgen.
- 7.5. Bij bestellingen onder de €200,00 worden verzendkosten gefactureerd aan de OPDRACHTGEVER.
- 7.6. Zodra het pakket afgeleverd is ontvangt de OPDRACHTGEVER een factuur (met een betalingstermijn van 30 dagen) per e-mail.

#### *Artikel 8 Inschrijving deelnemers*

- 8.1. Met deelnemers worden bedoeld: leerlingen (onderwijs), cliënten (zorg), medewerkers (wsw), klanten (jobcoach- /re)integratie-bedrijven)
- 8.2. Inschrijving van deelnemers voor deelname aan een Brug naar Werk trainingstraject geschiedt op de wijze zoals beschreven in het trainerscursusboek, methodeboek en het portal voor beroepskrachten.
- 8.3. Het aantal in het portal vrijgegeven trajecten ten behoeve van de inschrijving wordt gebaseerd op de door de OPDRACHTGEVER ingekochte trajecten waarvan het aantal en het type (trainingsniveau, volledige of modulaire trajecten) vermeld staan in de offerte.
- 8.4. De overeenkomst tussen de OPDRACHTGEVER en daarmee indirect de deelnemer en tBnW komt tot stand op het moment dat de ondertekende offerte (is tevens overeenkomst) door tBnW ontvangen is.
- 8.5. De overeenkomst voor Brug naar Werk trajecten wordt aangegaan voor bepaalde tijd en eindigt op het moment dat het trainingstraject wordt afgerond met een maximum van 14 maanden geteld vanaf de aankoopdatum van de trajecten, zie artikel.
- 8.6. Wanneer een Brug naar Werk traject formeel gestart is en waarna blijkt dat de deelnemer ongeacht de reden het traject niet succesvol kan afsluiten en de OPDRACHTGEVER besluit het traject te stoppen, dan vindt er geen restitutie plaats door tBnW.  
Als het traject van de deelnemer door de OPDRACHTGEVER beëindigt wordt voor de afsluiting van de eerste module (kennismaken en luisteren), dan kan er binnen de ondersteuningstermijn kosteloos een andere deelnemer worden ingeschreven. Dit dient altijd in overleg met tBnW te gebeuren, waarbij tBnW de persoonlijke gegevens van de deelnemer vervangt door de gegevens van de nieuwe deelnemer die instroomt.

Wanneer een traject van de deelnemer door de OPDRACHTGEVER beëindigt wordt na de afsluiting van de eerste module (kennis maken en luisteren), dan kan er binnen de ondersteuningstermijn tegen het dan actuele basispakket tarief een andere deelnemer worden ingeschreven. Hiervan ontvangt de OPDRACHTGEVER een offerte.

Zodra tBnW de offerte voor akkoord ondertekend heeft terugontvangen zal tBnW de persoonlijke gegevens van de deelnemer die nieuw instroomt in het portal registreren.

- 8.7. Wanneer de ondersteuningsperiode van 14 maanden verlopen is, wordt de inschrijving van nieuwe deelnemers door tBnW geblokkeerd.

De OPDRACHTGEVER kan de ondersteuningstermijn éénmalig met maximaal 10 maanden verlengen tegen het dan actuele basispakket tarief per traject. Hiervan ontvangt de OPDRACHTGEVER een offerte.

Zodra tBnW de offerte ondertekend retour heeft ontvangen zal tBnW de blokkering opheffen en kan de OPDRACHTGEVER.

Door het verlengen van de ondersteuningstermijn wordt er door tBnW geen enkele garantie meer afgegeven inzake een of meerdere inhoudelijke wijzigingen in onder andere toetsen en de match met betrekking tot de dan meer dan 14 maanden 'oude' werkboeken die de OPDRACHTGEVER inzet. De OPDRACHTGEVER kan hierover niet reclameren.

#### *Artikel 9 Afgifte certificaten, getuigschriften en diploma's*

- 9.1. tBnW houdt structureel en continu toezicht op het gebruik van het toetsstelsel en de voortgang van deelnemers in het portal, ongeacht de locatie en/of persoon.
- 9.2. Conform afspraken in de trainerscode dient de trainer zicht te houden aan en te handelen naar de afspraken rondom de wijze van toetsing en de gestelde normering.
- 9.3. tBnW is bevoegd om steekproefsgewijs toetsen en/of examen materialen op te vragen bij de OPDRACHTGEVER. De OPDRACHTGEVER dient de opgevraagde materialen binnen vijf werkdagen te uploaden in de daarvoor bestemde rubrieken in het portal. In afwachting op de gevraagde materialen, zal tBnW de door de OPDRACHTGEVER ingeulde beoordelingen 'in de wacht' zetten. Dat betekent dat er géén certificaten, getuigschriften, diploma's worden afgegeven zolang er nog geen controle heeft plaatsgevonden. Wanneer tBnW de opgevraagde materialen binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen ontvangt, zal tBnW de toetsen en/of de examendocumenten beoordelen. Dit kan de definitieve en daarmee de beoordeling van de OPDRACHTGEVER positief of negatief beïnvloeden. De definitieve uitslag wordt uitsluitend en zonder uitzondering afgegeven door tBnW en is bindend. Ontvangt tBnW de opgevraagde materialen niet binnen 5 werkdagen van de OPDRACHTGEVER, dan wordt er standaard een getuigschrift afgegeven via het portal. Dit kan niet ongedaan gemaakt worden.
- 9.4. tBnW heeft het recht om certificaten, getuigschriften, diploma's niet te verstrekken, als door de OPDRACHTGEVER niet wordt voldaan aan de gestelde eisen behorende bij de toetsing en examinering. De eisen en normering voor toetsing en examinering zijn nadrukkelijk onderdeel van de trainerscursus en staan uitgebreid omschreven in het trainerscursusboek, het methodeboek, de trainercode en de informatie bij betreffende onderdelen in het portal.
- 9.5. De definitieve beslissing of er een certificaat, getuigschrift of diploma wordt afgegeven ligt altijd, zonder uitzondering, bij tBnW. Over de afgifte van certificaten, getuigschriften en diploma's, zoals omschreven in dit artikel, kan niet gereclameerd worden.

#### *Artikel 10 Wijziging van de overeenkomst*

- 10.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst, dienovereenkomstig aanpassen.
- 10.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. tBnW zal de OPDRACHTGEVER zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 10.3. Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal tBnW de OPDRACHTGEVER hierover tevoren inlichten.
- 10.4. tBnW zal aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van het vooraf overeengekomen tarief tot gevolg heeft.
- 10.5. tBnW zal geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan tBnW kunnen worden toegerekend.

#### *Artikel 11 Contractduur; uitvoeringstermijn*

- 11.1. De offerte (overeenkomst) tussen tBnW en de OPDRACHTGEVER wordt aangegaan voor 14 maanden bij alle volledige A, B of C trajecten, geteld vanaf offertedatum van de trainingstrajecten.
- 11.2. Indien er gegronde redenen zijn voor een verlenging van de ondersteuningsperiode, dan is het mogelijk om eenmalig per traject een kosteloze verlenging met een maximum van 2 maanden aan te vragen bij tBnW.
- 11.3. Een aanvraag voor verlenging dient minimaal een maand vóór het verstrijken van de ondersteuningsperiode, schriftelijk ingediend te worden bij tBnW met opgave van reden. Het tBnW beoordeelt of de verlenging kan worden toegekend.
- 11.4. Gegronde redenen kunnen onder andere zijn: langdurige afwezigheid van trainer door ziekte waardoor de trainingsvoortgang tijdelijk stagneert of een doelgroep waarbij extra lessen noodzakelijk zijn om het gewenste (eind)resultaat te bereiken.
- 11.5. In financiële zin is de overeenkomst afgesloten zodra de offerte door de OPDRACHTGEVER is goedgekeurd door ondertekening.

#### *Artikel 12 Facturering en Betaling*

- 12.1. De in de offerte (overeenkomst) vermelde tarieven en eventuele extra kosten worden door tBnW aan OPDRACHTGEVER in rekening gebracht. Betaling door de OPDRACHTGEVER aan tBnW dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 12.2. Bij bestellingen boven de € 10.000,00 wordt een aanbetaling van 40% gefactureerd aan de OPDRACHTGEVER, in verband met de voorfinancieringen door tBnW, ter betaling binnen 30 dagen, geteld vanaf ondertekening van de offerte door de OPDRACHTGEVER.
- 12.3. Indien OPDRACHTGEVER in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen, dan is de OPDRACHTGEVER van rechtswege in verzuim. De OPDRACHTGEVER is alsdan administratiekosten verschuldigd van 2% over het totaal te betalen bedrag. De administratiekosten over het opeisbaar bedrag zullen worden berekend vanaf het moment dat OPDRACHTGEVER in verzuim is.
- 12.4. Indien de OPDRACHTGEVER voor een tweede keer in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 30 dagen, dan kan tBnW bij een volgende overeenkomst een betaling vooraf eisen, alvorens er materialen en diensten geleverd worden.
- 12.5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de OPDRACHTGEVER zijn de vorderingen van tBnW op de OPDRACHTGEVER onmiddellijk opeisbaar.

- 12.6. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één OPDRACHTGEVER, zijn alle OPDRACHTGEVERS hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).
- 12.7. Indien de OPDRACHTGEVER na een tweede herinnering in gebreke blijft in de betaling binnen 2 dagen, dan kan tBnW de toegang tot het portal per direct blokkeren en de levering van alle materialen en diensten opschorten tot dat het volledige factuurbedrag door tBnW ontvangen is.
- 12.8. TBnW kan op geen enkele wijze aansprakelijk worden gesteld voor eventuele schade die er voor de OPDRACHTGEVER ontstaat door het blokkeren van het portal door tBnW naar aanleiding van het in gebreke blijven van betaling door de OPDRACHTGEVER. Gevolgen, ongeacht de aard en omvang, van een eventueel ontstane schade voor de OPDRACHTGEVER, als gevolg van een blokkering zoals omschreven bij 12.6., kunnen op geen enkele wijze worden verhaald bij tBnW.

#### *Artikel 13 Incassokosten*

- 13.1. Is de OPDRACHTGEVER in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de OPDRACHTGEVER. In ieder geval is de OPDRACHTGEVER in het geval van een geldvordering incassokosten verschuldigd.  
De incassokosten worden berekend overeenkomstig de in de Nederlandse rechtspraak algemeen erkende methoden in incassozaken.
- 13.2. Indien tBnW hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 13.3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen voor rekening van de OPDRACHTGEVER.
- 13.4. De OPDRACHTGEVER is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### *Artikel 14 Gebruikersrecht*

- 14.1. Alle door TBnW geleverde en/of te leveren zaken, waaronder inbegrepen de tekstuele en grafische inhoud in de trainers-, werk- en methodeboeken, illustraties, foto's, films, software (webomgeving), (elektronische) bestanden, enz., zijn volledig eigendom van tBnW. De OPDRACHTGEVER krijgt gedurende de overeenkomstperiode het 'gebruikersrecht' over de bij de trajecten behorende diensten, middelen, materialen.
- 14.2. De OPDRACHTGEVER is niet bevoegd de onder het gebruikersvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- 14.3. Indien derden beslag leggen op de onder gebruikersvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is OPDRACHTGEVER verplicht tBnW zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden, daarvan op de hoogte te stellen.
- 14.4. Door TBnW geleverde zaken, die krachtens het onder 1. van dit artikel bepaalde onder het 'gebruikersrecht' vallen, mogen slechts gebruikt worden bij 'actieve' Brug naar Werk trajecten.
- 14.5. 'Actieve' Brug naar Werk trajecten zijn trajecten waarbij de deelnemers officieel geregistreerd zijn bij tBnW in de beveiligde webomgeving (portal).  
Na het afsluiten van de 'actieve' trajecten vervalt het 'gebruikersrecht' op alle materialen en diensten inclusief de inlog op het Brug naar Werk portal voor co-trainers, trainers in opleiding en gecertificeerde Brug naar Werk trainers.
- 14.6. Het 'gebruikersrecht' wordt opnieuw geactiveerd zodra er nieuwe Brug naar Werk trajecten worden ingekocht bij tBnW.

#### *Artikel 15 Onderzoek, reclames*

- 15.1. Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of diensten dienen door de schriftelijk gemeld te worden bij de directie van tBnW binnen de ondersteuningstermijn. De opdrachtgever kan een klacht kenbaar maken over inhoudelijke, organisatorische of financiële aspecten van de training voor deelnemers en/of de trainerscursus.  
De opdrachtgever kan een klacht binnen de ondersteuningstermijn per e-mail indienen bij het tBnW, waarna de klacht vertrouwelijk in behandeling wordt genomen.  
De ingebrekestelling/klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat tBnW in staat is adequaat te reageren.  
Binnen twee weken na ontvangst van de klacht zal tBnW contact opnemen met de OPDRACHTGEVER om de klacht te bespreken en in gezamenlijkheid tot een oplossing te komen.
- 15.2. TBnW zal de klacht met inachtneming van de afspraken in de trainerscode, licentie materialen en diensten en deze leverings- en betaalingsvoorwaarden oplossen.  
Over de besproken en eventueel voorgestelde oplossing ontvangt de OPDRACHTGEVER een bevestiging per e-mail van tBnW.  
De klacht en de eventueel voorgestelde oplossing wordt vastgelegd in een klachtendossier.  
Is de OPDRACHTGEVER akkoord met het voorstel, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Na afhandeling van de klacht wordt het klachten dossier gearchiveerd.
- 15.3. Wanneer de OPDRACHTGEVER niet akkoord gaat met de door tBnW geboden oplossing, dan kan de OPDRACHTGEVER formeel een klachtindienen bij de klachtencommissie via het klachtenformulier op de openbare website van tBnW, in de hoofdrubriek 'contact'.  
Een onafhankelijke klachtencommissie bestaande uit een voorzitter en twee leden zullen de klacht en de voorgestelde oplossing beoordelen.
  - a. de voorzitter stuurt binnen binnen 10 werkdagen (vanaf de ontvangstdatum van de klacht) per e-mail een ontvangstbevestiging naar de OPDRACHTGEVER en neemt binnen deze termijn telefonisch contact op met klager en vraagt om een mondeling toelichting/verduidelijking.
  - b. de voorzitter informeert de klachtencommissieleden binnen (dezelfde) 10 werkdagen per e-mail en waarnodig telefonisch over de klacht.
  - c. ieder commissielid geeft zijn/haar onafhankelijke mening en advies met in achtneming van de standaard tBnW procedures zoals: toets-/examenprocedure, inclusief normering, licentie materialen en diensten, trainerscode en deze leverings- en betaalingsvoorwaarden.
  - d. de klachtencommissie komt binnen 4 weken (geteld vanaf het indienen van de klacht door de OPDRACHTGEVER) tot een definitieve uitspraak op basis van alle schriftelijke en eventuele mondelinge informatie.  
De uitspraak zal zijn of de klacht wel of niet gegrond is.
  - e. de voorzitter de klachtencommissie informeert de OPDRACHTGEVER en tBnW over het oordeel. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend.

- f. de voorzitter bevestigt dit per e-mail naar de OPDRACHTGEVER en geeft in de e-mail aan dat tBnW binnen 4 weken contact zal opnemen om op basis van het klachtencommissie oordeel de klacht af te handelen. Tevens wordt in de e-mail vermeld dat de klachtenprocedure hiermee wordt afgesloten.
- g. het klachtendossier wordt na afhandeling van de klacht gearhiveerd en voor een periode van 3 jaar bewaard door de voorzitter van de klachtencommissie.
- 15.4. Afhankelijk van de beoordeling door de klachtencommissie zal tBnW de werkzaamheden verrichten als blijkt dat een klacht die gegrond is.
- 15.5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal tBnW slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15 van deze leverings- en betalingsvoorwaarden.

#### *Artikel 16 Opschorting en ontbinding*

- 16.1. tBnW is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- de OPDRACHTGEVER de verplichtingen uit de overeenkomst (offerte) niet of niet volledig nakomt;
  - na het sluiten van de overeenkomst tBnW ter kennis gekomen omstandigheden 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;
  - de OPDRACHTGEVER bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
  - Voorts is tBnW 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 gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.
  - Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van tBnW op de OPDRACHTGEVER onmiddellijk opeisbaar. Indien tBnW de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
  - tBnW behoudt het recht schadevergoeding te vorderen.

#### *Artikel 17 Aansprakelijkheid*

- 17.1. Indien tBnW aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
- 17.2. Er is uitsluitend sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van tBnW, indien tBnW bij de vervulling van zijn werkzaamheden ernstige fouten heeft gemaakt en/of nalatigheden heeft begaan, die een goed, met normale vakkennis uitgerust en met zorgvuldigheid handelend opdrachtnemer had moeten vermijden, echter uitsluitend voor zover sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van tBnW en/of het niet handelend conform de overeengekomen trainerscode, licentie materialen en diensten en/of deze leverings- en betalingsvoorwaarden.
- 17.3. Indien tBnW aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de offerte dat tBnW voor zijn werkzaamheden in het kader van de overeenkomst heeft ontvangen.
- 17.4. 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 tBnW aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan tBnW toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover OPDRACHTGEVER aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze leverings- en betalingsvoorwaarden.
- 17.5. tBnW kan in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 17.6. De OPDRACHTGEVER vrijwaart tBnW voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden welke aan OPDRACHTGEVER toerekenbaar is.
- 17.7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van tBnW of zijn ondergeschikten.

#### *Artikel 18 Vrijwaringen*

- 18.1. De OPDRACHTGEVER vrijwaart tBnW voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de OPDRACHTGEVER verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
- 18.2. Indien de OPDRACHTGEVER aan tBnW informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### *Artikel 19 Risico-overgang*

- 19.1. Het risico van verlies of beschadiging van de zaken die onderdeel van de overeenkomst (offerte) zijn, gaat op de OPDRACHTGEVER over op het moment waarop deze aan de OPDRACHTGEVER juridisch en/of feitelijk worden geleverd en daarmee in de macht van OPDRACHTGEVER of van een door OPDRACHTGEVER aan te wijzen derden worden gebracht.

#### *Artikel 20 Geheimhouding*

- 20.1. Zowel de OPDRACHTGEVER als ook tBnW zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen.
- 20.2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- 20.3. Indien tBnW op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en tBnW zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is tBnW niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de OPDRACHTGEVER niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade hierdoor ontstaan.

### *Artikel 21 Intellectuele eigendom en auteursrechten*

- 21.1. Onverminderd het overigens in deze leverings- en betalingsvoorwaarden bepaalde, behoudt tBnW zich de rechten en bevoegdheden voor die tBnW toekomen op grond van de Auteurswet.
- 21.2. Alle materialen waaronder ook software (webomgeving), die worden gebruikt voor de uitvoering van alle Brug naar Werk activiteiten zijn en blijven het eigendom van tBnW.
- 21.3. Openbaarmaking van het logo en/of productnaam van tBnW kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van tBnW. De training Brug naar Werk is een geregistreerde merknaam en mag niet zonder gebruikt worden.
- 21.4. Wanneer er bij de OPDRACHTGEVER geen 'actieve' trajecten lopen en deze ook niet op korte termijn starten (binnen 3 maanden), is het gebruik en/of publicatie van de productnaam en het logo in (school)gidsen, websites, nieuwsbrieven en alle andere media ten alle tijde verboden.
- 21.5. De OPDRACHTGEVER heeft het recht uitsluitend die materialen te vermenigvuldigen waarop dat uitdrukkelijk vermeldt staat en indien het wordt ingezet voor eigen gebruik en de eigen organisatie en uitsluitend wanneer er sprake is van 'actieve' Brug naar Werk trajecten.  
Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst (offerte), is het voorgaande van overeenkomstige toepassing en is openbaarmaking van het logo en/of enig gebruik en/of publicatie van tBnW materialen niet toegestaan.
- 21.6. Alle door tBnW verstrekte materialen, zoals trainerscursusboek, werkboeken, methodeboeken, toetsen, illustraties, foto's, filmpjes, software (webomgeving) en ondersteunende materialen zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de OPDRACHTGEVER en mogen op geen enkele wijze zonder voorafgaande toestemming van tBnW worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.  
De OPDRACHTGEVER krijgt binnen de periode dat er 'actieve' Brug naar Werk trajecten zijn het 'gebruikersrecht' over de in de licentie materialen en diensten beschreven onderdelen, niet te verwarren met het 'eigendomsrecht'.
- 21.7. TBnW behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### *Artikel 22 Overige bepalingen*

- 22.1. Is aan de OPDRACHTGEVER een demo of anderszins een voorbeeld getoond of verstrekt, dan wordt het vermoed slechts als aanduiding te zijn verstrekt, tenzij uitdrukkelijk wordt overeengekomen dat het product of de dienst die wordt geleverd daarmee zal overeenstemmen.

### *Artikel 23 Geschillen*

- 23.1. Op elke overeenkomst tussen tBnW en de OPDRACHTGEVER is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 23.2. Alle geschillen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan een advocatenkantoor in Noord-/Midden Limburg.
- 23.3. Partijen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten, daarbij eventueel ondersteund door de klachtencommissie.

### *Artikel 24 Wijziging, uitleg en vindplaats van de voorwaarden*

- 24.1. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze leverings- en betalingsvoorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
- 24.2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst (offerte).