



Algemene voorwaarden

## Algemene voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Probaat B.V. Deze zijn voor het laatst gewijzigd op **4 december 2024**. De nieuwste versie staat altijd online op onze website. Wij raden je daarom aan om deze regelmatig te lezen. Zo blijf je ook op de hoogte van de eventuele wijzigingen.

### Artikel 1 Definities

In deze algemene leveringsvoorwaarden gelden de volgende definities:

- a. Opdracht: de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- b. Deelnemer: de natuurlijke persoon aangemeld bij Probaat B.V.
- c. Opdrachtgever: een werkgever / particulier die opdracht verleent aan Probaat B.V.
- d. Opdrachtnemer: Probaat B.V. Zij is gevestigd te Groningen en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel Groningen onder het KvK-nummer 90016300.
- e. Een partnerschap is een meerjarenovereenkomst.

### Artikel 2 Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en opdrachten van Probaat B.V.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn pas bindend nadat zij schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd en gelden uitsluitend voor de opdracht waarvoor zij zijn gemaakt.
3. Deze algemene voorwaarden prefereren te allen tijde boven andere eventueel van toepassing zijnde (conflicterende) algemene voorwaarden.
4. Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van de algemene voorwaarden volledig van kracht.

### Artikel 3 Offertes

1. Alle offertes worden schriftelijk uitgebracht met een omschrijving van de werkzaamheden.
2. Alle offertes zijn vrijblijvend en 30 kalenderdagen geldig of gedurende een door opdrachtnemer aan te geven termijn.
3. De opdracht komt tot stand zodra opdrachtgever de opdrachtovereenkomst, behorende bij de offerte, heeft ondertekend/digitaal akkoord heeft gegeven en deze door de opdrachtnemer is ontvangen.
4. Indien in de acceptatie wijzigingen ten opzichte van de aanbieding zijn aangebracht, komt in afwijking van het voorgaande lid, de opdracht pas tot stand, nadat opdrachtnemer de opdrachtgever schriftelijk heeft bericht met deze afwijkingen van de aanbieding in te stemmen.
5. Aanbiedingen of offertes zijn exclusief en gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4 Verplichtingen opdrachtnemer

Opdrachtnemer staat ervoor in dat de geleverde dienst beantwoordt aan de opdracht. Opdrachtnemer kan bij de uitvoering van haar opdracht gebruik maken van derden. Bij het inschakelen van derden zal opdrachtnemer altijd de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Voor eventuele tekortkomingen in de geleverde diensten en verrichtingen is opdrachtnemer niet aansprakelijk.

## Artikel 5 Verplichtingen opdrachtgever

Opdrachtgever dient opdrachtnemer naar behoefte de informatie te verstrekken, die relevant is om de opdracht naar behoren uit te kunnen voeren. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade dat ontstaat doordat opdrachtnemer is uitgegaan van de door opdrachtgever onjuiste of onvolledige verstrekte informatie.

## Artikel 6 Tarieven, facturering en betaling

1. De tarieven zijn exclusief omzetbelasting, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de offerte. Alle eventuele op de overeenkomst betrekking hebbende heffingen en/of belastingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.

2. Probaat B.V. behoudt zich het recht voor de tarieven jaarlijks aan te passen. Wij indexeren op basis van de Consumentenprijsindex (CPI) met 1 januari 2025 als startpunt.

3. Na akkoord op de offerte wordt de afgesproken dienst of worden de afgesproken diensten voor dat het traject start inrekening gebracht. Eventueel overeengekomen meerwerk of reiskostenvergoedingen worden achteraf inrekening gebracht. Wanneer er sprake is van 'spoed', is vooraf facturering niet altijd mogelijk. Het bieden van expertise wordt op dat moment urgenter geacht dan het financiële vooruitbetalen. In deze situatie zullen de kosten bijgehouden worden en achteraf inrekening worden gebracht.

4. De facturering van een partnerschap geschiedt op de volgende wijze: de afgesproken diensten worden voorafgaand van elk jaar gefactureerd; wanneer er sprake is van meerkosten bijvoorbeeld ten gevolge van extra diensten, eventuele reiskosten bijvoorbeeld arrangementkosten worden deze na dat jaar in rekening gebracht. Tenzij ondubbelzinnig anders overeengekomen is.

5. De facturering van een (incompany) programma geschiedt in twee delen: voordat het traject start worden de kosten inrekening gebracht op basis van de aangemelde deelnemers met een minimum van 6 deelnemers; en wanneer het traject is afgerond de resterende kosten, zoals eventuele reiskosten, arrangementkosten, extra aanmeldingen boven het minimum van zes én andere (individuele trajecten). Hierop vindt geen verrekening plaats. Tenzij ondubbelzinnig anders overeengekomen is.

6. De betalingstermijn is 14 kalenderdagen te rekenen vanaf de datum van declaratie. Probaat B.V. zal bij het uitblijven van de betaling eenmalig een aanmaningstermijn van 14 kalenderdagen in acht nemen om daarmee de opdrachtgever de kans te geven om als nog aan de betaling te voldoen. Dit is een voor de voldoening bepaalde termijn als bedoeld in artikel 6:83 sub a, eerste zinsdeel van het Burgerlijk Wetboek. Betaling dient te geschieden zonder verrekening of vermindering. Opdrachtgever is niet bevoegd tot opschorting van zijn (betalings)verplichtingen. Bij gebreke van tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Probaat B.V. is in dat geval gerechtigd de wettelijke (handels)rente en de buitengerechtigde kosten in rekening te brengen, dit conform artikel 6:96 lid 2 BW.

7. Alle met incasso van gefactureerde bedragen gemoeide gerechtelijke en buitengerechtigde kosten komen voor rekening van opdrachtgever.

## Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor de uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst naar behoren dienen aan te passen.

2. Indien partijen akkoord zijn dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. De opdrachtnemer zal de opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Bedoelde wijziging of aanvulling van de overeenkomst geeft opdrachtgever geen recht op schadevergoeding.

3. Indien de wijziging van, of de aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties zal hebben, zal de opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. De opdrachtnemer is gerechtigd aan opdrachtgever meerkosten in rekening te brengen. Ook bij een wijziging of aanvulling van een vast honorarium dat is

overeengekomen.

## Artikel 8 Kwaliteitsborging

1. Op onze preventieprogramma's (Grenzen, Prioriteiten en Communicatie) zitten een no-cure-no-pay garantie. Op alle andere programma's en diensten zit deze garantie niet als gevolg van de meer complexere en/of kortdurende context. Deze garantie heeft alleen betrekking op de deelnemer als individu, niet op de groep als collectief. Wanneer een deelnemer aan het einde van het programma aangeeft dat het geen baat had, worden de volledige programmakosten van deze deelnemer gerestitueerd, wanneer het aan de onderstaande voorwaarden voldoet:

- a. de deelnemer schriftelijk heeft kenbaar gemaakt bij de opdrachtgever én opdrachtnemer dat hij/zij geen baat heeft gehad bij het programma;
- b. dat uit de gedane metingen blijkt dat de deelnemer niet vooruit is gegaan;
- c. de deelnemer bij alle programma onderdelen aanwezig was, daarin proactief deelnam en aan alle opdrachten en toebehoren heeft voldaan.
- d. de betrokken leidinggevende en organisatie alles in het werk gesteld hebben om de deelnemer zo goed mogelijk te ondersteunen en faciliteren bij zijn/haar leerdoel. Het proactief opvangen en communiceren van signalen aan de medewerker én aan Probaat B.V. is hier bijvoorbeeld een onderdeel van. Uiteraard is de leidinggevende bij alle door Probaat B.V. georganiseerde bijeenkomsten voor leidinggevendens aanwezig (geweest);
- e. het gebrek aan resultaat alleen verwijtbaar is aan Probaat B.V. Externe factoren in de sfeer van de deelnemer en/of opdrachtgever zoals ziekte, overlijden, reorganisaties en conflicten kunnen het welzijn dermate beïnvloeden – voor, tijdens of na het programma – dat dit een vertekend beeld van het resultaat van het programma kan geven. Indien van er sprake is van één of meerdere externe factoren in of rondom het programma, is er ook geen sprake van restitutie.

2. Opmerkingen en klachten kunnen door opdrachtgever en deelnemer geldend worden gemaakt door deze schriftelijk, onderbouwd en ondertekend te mailen in een PDF bestand naar [bedrijfsvoering@probaat.nu](mailto:bedrijfsvoering@probaat.nu).

3. Indienen van een klacht kan niet leiden tot opschorting van de betalingsverplichting.

4. Alle zelfstandige experts bij Probaat werken met een emailadres van Probaat om daarmee privacy (versleuteling van de website) goed te waarborgen.

## Artikel 9 Annulering

1. Na de totstandkoming van de overeenkomst is het niet mogelijk om kosteloos te annuleren. De totstandkoming is verwoord in artikel 3.3.

2. Het verzetten van begeleidings-/coachsessies kan, mits het 48u van tevoren is aangevraagd én de afspraak plaatsvindt binnen 3 weken waarop het initiële coachmoment gepland stond. Mocht dit niet lukken en zijn er geen ondubbelzinnige afspraken hierover gemaakt, vervalt de sessie(s) en wordt deze gewoon volledig in rekening gebracht. Voor coachtrajecten die onderdeel zijn van een programma, zijn andere voorwaarden van toepassing, zie het volgende lid artikel 9.3.

3. Het verzetten van een coachsessie binnen één van onze programma's is mogelijk mits het nieuwe gesprek plaats kan vinden (voor alle betrokken partijen) vóór aanvang van de eerstvolgende training/groepsevenement. De afmelding dient minimaal 24 uur vooraf bij Probaat B.V. gemeld te zijn. Is dit niet gelukt, zal het volledige bedrag van een coachsessie en bijbehorende voorbereidingstijd als meerwerk in rekening gebracht (zie artikel 6.6 en 6.7).

4. Annulering van deelname als individu bij een Masterclass, training, programma of andere dienst is zonder enige consequentie mogelijk tot 30 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde startdatum. De startdatum is het moment van het event of indien er meerdere bijeenkomsten zijn, rekenen we het eerste moment als startdatum. Bij een programma is het moment waarop de vragenlijst (nulmeting) verzonden wordt de startdatum. Indien er tussen 15 en 30 kalenderdagen voor de startdatum de dienst geannuleerd wordt, wordt 50% van de kosten in rekening gebracht of, indien van toepassing, wordt de persoon kosteloos

doorgeboekt naar het eerstvolgende programma binnen één jaar gerekend vanaf de startdatum van het geannuleerde programma. Bij annulering in 15 kalenderdagen of minder voor de startdatum van een dienst wordt het volledige bedrag in rekening gebracht.

5. Bij annulering van een groepstraining, (incompany) programma of andere groepsdienst die bij ons is afgenomen, wordt er gerekend in kalenderdagen tot de geplande startdatum. Dit is het moment waarop de eerste werkzaamheden gepland staan, bij een programma is dat de dag waarop de vragenlijst (nulmeting) verzonden zou worden, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Wordt een programma of een andere dienst tot 30 kalenderdagen voor de startdatum geannuleerd of uitgesteld, wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij een programma is dit op basis van het minimale aantal personen van 6, tenzij een hoger aantal deelnemers is overeengekomen en vastgelegd in de offerte. Wordt een programma of andere dienst in 30 kalenderdagen of minder voor de startdatum geannuleerd of uitgesteld, wordt 100% van de kosten in rekening gebracht. Bij een programma is dit op basis van het minimale aantal deelnemende personen van 6, tenzij een hoger aantal deelnemers is overeengekomen en vastgelegd in de offerte.

6. Een partnerschap zoals verwoord in artikel 1.e eindigt op het omschreven moment. Normaliter zijn partijen dermate tevreden en verlengen we dit. Indien de opdrachtgever tussentijds wil opzeggen, kan dit niet kosteloos. Afhankelijk van de omvang van de opdracht en het moment van opzegging, zal de overeengekomen diensten inrekening worden gebracht worden. De opdrachtnemer kan tegen die tijd een berekening maken.

7. Bij tussentijdse beëindiging van een opdracht door deelnemer of opdrachtgever, heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie van betaalde gelden.

## Artikel 10 Overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting, indien dit voor opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van opdrachtnemer ontstane veranderingen, die bij het aangaan van de opdracht niet konden worden voorzien.

2. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van een overmachtssituatie en met opdrachtgever overleggen over de termijn waarbinnen alsnog tot (verdere) uitvoering van de opdracht zal worden overgegaan. Indien de overmachtssituatie van tijdelijke aard is, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten voor de duur dat de overmachtssituatie voortduurt.

3. Indien de overmachtssituatie naar het oordeel van opdrachtnemer van blijvende aard is, kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de opdracht en de daaraan verbonden gevolgen.

4. Opdrachtnemer is in geval van overmacht nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

## Artikel 11 Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer verplicht zich de diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Indien de diensten namens opdrachtnemer door een derde wordt verzorgd, aanvaardt opdrachtnemer slechts aansprakelijkheid voor die derde voor het handelen of nalaten van die derde tijdens de dienst zelf, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde omtrent beperking van aansprakelijkheid van opdrachtnemer.

2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat opdrachtgever of deelnemer door opdrachtnemer mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

3. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de tijdens een contactmoment gegeven informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van de opdrachtnemer.

4. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is eventuele aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat opdrachtgever aan opdrachtnemer voor de betreffende opdracht verschuldigd is.
5. Opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gedeerde inkomsten.
6. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitbetaald.
7. Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft om inzake de ontstane schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

### **Artikel 12 Derden**

1. Opdrachtnemer werkt met zelfstandige experts onder één paraplu. Deze zien wij niet als derden maar onderdeel van ons team.
2. Opdrachtnemer heeft het recht voor de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen.
3. Indien aan het inschakelen van derden, zoals genoemd in lid 2, kosten zijn verbonden, die niet zijn meegenomen in de offerte, dient vooraf schriftelijk toestemming van opdrachtgever te worden verkregen. Tenzij het kosteloos verrekend kan worden.
4. In het kader van professionalisering (bijvoorbeeld in de vorm van intervisie) en toerusting (bijvoorbeeld bij lezingen en trainingen) behouden wij het recht voor om opgedane casuïstiek anoniem te gebruiken.
5. Derden zoals onze experts kunnen aanvullende (proces)afspraken maken met de deelnemer. In dergelijke situaties is Probaat gevrijwaard van deze afspraken én haar gevolgen.

### **Artikel 13 Ontbinding**

Indien één der partijen in staat van faillissement wordt verklaard dan wel surséance van betaling heeft aangevraagd, kan elke partij zonder inachtneming van enige termijn, bij aangetekend schrijven aan haar wederpartij deze opdracht met onmiddellijke ingang, tussentijds beëindigen zonder ter zake tot vergoeding van enige schade verplicht te zijn.

### **Artikel 14 Beëindiging overeenkomst**

De opdracht wordt beëindigd op de overeengekomen datum of op het moment dat aan de overeengekomen inspanning naar de mening van beide partijen is voldaan. Het staat opdrachtnemer vrij eenzijdig de opdracht te beëindigen waarbij opdrachtnemer alleen de in redelijkheid reeds door haar gemaakte kosten verbonden aan de reeds verrichte werkzaamheden in rekening zal brengen.

### **Artikel 15 Toepasselijk recht, geschillen**

1. Tenzij anders overeengekomen zal de opdracht onderworpen zijn aan het Nederlands recht.
2. Alle geschillen, van welke aard ook, verband houdend met of voortvloeiend uit de overeengekomen opdracht zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland.

### **Artikel 16 Eigendomsrechten**

1. De rechten met betrekking tot alle diensten/producten, die door opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden gebruikt berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, voor zover die rechten niet (tevens) aan derden toekomen.

2. Opdrachtgever is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer niet bevoegd tot openbaarmaking of vermenigvuldiging van de in voorgaande leden bedoelde producten (resultaten), noch tot gebruik daarvan voor een ander doel of terbeschikkingstelling daarvan aan andere personen, dan waarvoor of voor wie de betreffende producten (resultaten) bestemd zijn.