

# Algemene leveringsvoorwaarden Melior Advies

Onze algemene voorwaarden zijn opgedeeld in twee onderdelen, te weten voorwaarden die betrekking hebben op opleidingen en trainingen (deel 1) en voorwaarden die betrekking hebben op onze overige dienstverlening (deel 2)

## Deel 1 – Opleidingen en trainingen Melior Advies

### 1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten waarbij Melior Advies in opdracht van de opdrachtgever een opleiding of training verzorgt.
2. Onder opleiding wordt verstaan een door Melior Advies voor opdrachtgever georganiseerde cursus, training of andere opleidings- of ontwikkelingsvorm ten behoeve van een door opdrachtgever op te geven aantal deelnemers.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Melior Advies heeft het recht om deze algemene voorwaarden eenzijdig aan te passen. Telkens zal tussen Melior Advies en opdrachtgever de laatste versie van de algemene voorwaarden van toepassing zijn.
5. In geval van strijdigheid tussen de inhoud van de overeenkomst en de inhoud van deze algemene voorwaarden, prevaleert het bepaalde in de overeenkomst.

### 2. Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat opdrachtgever instemt met de door Melior Advies uitgebrachte offerte, welke instemming wordt geacht verleend te zijn op het moment dat feitelijk uitvoering wordt gegeven aan de overeenkomst, waaronder mede wordt verstaan het inplannen van data voor de opleiding en het opgeven van deelnemers.

### 3. Betalingsvoorwaarden

1. Tenzij anders overeengekomen, is opdrachtgever de gehele opdrachtsom verschuldigd op het moment van totstandkoming van de overeenkomst.
2. Melior Advies verstuurt de factuur/facturen voor de opleiding of training digitaal naar de opdrachtgever. Voor opleidingen die langer dan een jaar duren, worden termijnafspraken gemaakt.
3. Betaling dient – zonder opschorting of verrekening – te geschieden vóór of op de vervaldatum die op de factuur wordt vermeld en in ieder geval binnen 30 dagen na de factuurdatum.
4. Wordt een factuur niet op tijd betaald, dan heeft Melior Advies het recht de deelnemer(s) deelname te ontzeggen. Indien Melior Advies besluit een vordering ter incasso uit handen te geven, dan komen de kosten hiervan, inclusief kosten van deurwaarders en juridische bijstand, voor rekening van de opdrachtgever.

### 4. Verhinderings, annulering of opschuiven opleidingsdata

1. Bij annulering meer dan zes weken voor de aanvang van de opleiding is de opdrachtgever 50% van de totale opdrachtsom verschuldigd aan annuleringskosten. Bij annulering zes weken of korter voor de aanvang van de opleiding is de opdrachtgever 100% van de totale trainingskosten verschuldigd aan annuleringskosten. Annulering kan uitsluitend schriftelijk of per e-mail plaatsvinden.
2. Bij annulering van een of meerdere deelnemers meer dan zes weken voor de aanvang van de opleiding is de opdrachtgever 100% van de totale trainingskosten van deze deelnemers verschuldigd aan annuleringskosten.
3. Als opdrachtgever, na annulering, de opleiding alsnog – in overleg met Melior Advies – op een latere datum wil laten plaatsvinden, is opdrachtgever voor de opnieuw geplande training 50% van de opdrachtsom verschuldigd.
4. De opdrachtgever kan tot zes weken voor de aanvang van de opleiding besluiten de opleiding op een ander moment te laten plaatsvinden. De eerste keer is dit verschuiven kosteloos, de daarop volgende keren wordt per keer 25% van de opdrachtsom in rekening gebracht. Het verschuiven van een opleidingsdatum kan alleen in overleg met Melior Advies.
5. Onder aanvang van de opleiding wordt in dit artikel verstaan de datum waarop de eerste activiteit van de opleiding plaatsvindt.
6. In afwijking van de overeenkomst, behoudt Melior Advies zich het recht voor om een opleiding te verschuiven naar een andere datum of locatie als gewichtige omstandigheden daartoe

aanleiding geven.

Melior Advies behoudt zich tevens het recht voor om opleidingen online te geven als gewichtige omstandigheden daartoe aanleiding geven. Melior Advies zal in dat geval de opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

### 5. Uitval van docent

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal Melior Advies voor zover mogelijk voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk is, zal Melior Advies de opdrachtgever zo snel mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel komen voor een alternatieve datum voor de opleiding.
2. In het geval van ziekte en/of verhindering van een docent heeft deelnemer dan wel opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding, ook niet als Melior Advies als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben.
3. Ziekte en/of verhindering van de docent of andere situaties van overmacht waardoor de opleiding (sdag) niet kan doorgaan, zijn geen reden voor kosteloze annulering. In samenspraak met Melior Advies, docent en opdrachtgever wordt een nieuwe datum gepland.

### 6. Aansprakelijkheid

1. De verplichting van Melior Advies tot het vergoeden van schade op grond van welke grondslag ook, is beperkt tot die schade waartegen Melior Advies uit hoofde van een door of ten behoeve van haar gesloten verzekering is verzekerd. De omvang van deze verplichting is echter nooit groter dan het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt uitbetaald.
2. Als Melior Advies om welke reden dan ook geen beroep toekomt op lid 1 van dit artikel, is de verplichting tot het vergoeden van schade beperkt tot maximaal 50% van de totale opdrachtsom exclusief btw.
3. Melior Advies is onder geen beding aansprakelijk voor gevolgschade.

### 7. Intellectueel eigendom

1. Van alle lesmaterialen, methoden, technieken, casussen, toetsen etc. berust het intellectueel eigendom en auteursrecht bij Melior Advies en/of haar docenten. De materialen mogen niet worden vermenigvuldigd of openbaar gemaakt op welke wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Melior Advies.
2. Het is niet toegestaan het lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen.
3. Opdrachtgever staat ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de opleiding is afgenomen de bepalingen uit dit artikel correct zullen naleven.

### 8. Klachtenprocedure

1. Deelnemer en opdrachtgever kunnen een klacht kenbaar maken bij de opleidingscoördinator van Melior Advies via de contactgegevens in de Elektronische Leeromgeving.
2. Binnen vijf werkdagen wordt contact met de indiener van de klacht opgenomen om deze te bespreken en met het doel tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Klachten worden afgehandeld binnen 4 weken na indienen van de klacht. Deze termijn kan eenmalig met 2-4 weken verlengd worden.
4. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
5. Klachten worden twee jaar in een register bewaard en zijn alleen ter inzage van de direct belanghebbenden.
6. Deze klachtenprocedure laat onverlet de mogelijkheid om een geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.

### 9. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## Deel 2 – Melior Advies – overige werkzaamheden

### 1. Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtgever: iedere natuurlijke- of rechtspersoon die zich door tussenkomst van Melior Advies voorziet van een arbeidskracht.
- b. Opdracht: de overeenkomst tussen Melior Advies en een opdrachtgever op grond waarvan een enkele arbeidskracht van Melior Advies werkzaamheden verricht ten behoeve van de betreffende opdrachtgever.
- c. Arbeidskracht: een medewerker die uit hoofde van een (arbeids)overeenkomst met Melior Advies door Melior Advies ter beschikking wordt gesteld aan de opdrachtgever.

### 2. Algemene verplichtingen

1. Melior Advies zal aangenomen opdrachten zorgvuldig behandelen en uitvoeren.
2. De arbeidskracht verricht de werkzaamheden in het kader van de Opdracht onder regie en toezicht van Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
3. Opdrachtgever is verantwoordelijk en aansprakelijk voor arbeidskrachten zoals diens eigen medewerkers en vrijwaart Melior Advies in dat verband tegen aanspraken van arbeidskrachten en/of derden.
3. Melior Advies zal geheimhouding betrachten omtrent al hetgeen haar ten kennis komt met betrekking tot de opdrachtgever en de arbeidskracht, tenzij de informatie aan Melior Advies is verstrekt met het doel deze informatie door te geleiden aan de arbeidskracht respectievelijk de opdrachtgever.
4. Opdrachtgever dan wel aan haar gelieerde ondernemingen zal tijdens en binnen een jaar na afronding van de opdracht de desbetreffende arbeidskracht niet in dienst nemen. Indien opdrachtgever dan wel aan haar gelieerde ondernemingen, zonder schriftelijke goedkeuring van Melior Advies, een arbeidskracht direct dan wel indirect buiten Melior Advies om in haar organisatie inzet, dan verplicht zij zich er automatisch toe Melior Advies schadeloos te stellen voor de som van driemaal het bruto maandsalaris van de desbetreffende arbeidskracht. Onder inzetten wordt in ieder geval verstaan het aangaan van een arbeidsovereenkomst, een overeenkomst tot aanneming van werk en/of een overeenkomst van opdracht, het laten ter beschikking stellen van de betreffende arbeidskracht aan de Opdrachtgever door een derde. Onder arbeidskracht wordt in dit artikel tevens verstaan een kandidaat die bij Melior Advies of bij een aan haar gelieerde onderneming in dienst is, een kandidaat die is voorgesteld door Melior Advies aan de opdrachtgever en een kandidaat bij wie de terbeschikkingstelling minder dan 12 maanden voor het inzetten om welke reden dan ook is geëindigd. Opdrachtgever is in dit verband (mede) verantwoordelijk en aansprakelijk voor (in)direct aan haar gelieerde ondernemingen.
5. Het staat de opdrachtgever vrij om een geheimhoudingsverklaring van de arbeidskracht te verlangen.

### 3. Offertes en opdrachtbevestiging

1. Alle offertes van Melior Advies zijn vrijblijvend, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk in een individueel gerichte schriftelijke offerte is kenbaar gemaakt. Melior Advies zal iedere opdracht bevestigen onder vermelding van de aard van de dienstverlening.

Bij gebreke van een dergelijke bevestiging, wordt deze aard van de dienstverlening afgeleid uit de correspondentie tussen de partijen.

2. Indien de werkzaamheden van een arbeidskracht afwijken of wijzigen ten opzichte van de oorspronkelijke overeengekomen werkzaamheden en wel zodanig dat deze een hogere beloning rechtvaardigen, staat het Melior Advies vrij de beloning van de arbeidskracht dienovereenkomstig aan te passen. Iedere verhoging van de loonkosten van een ter beschikking gestelde arbeidskracht geeft het recht om met ingang van het tijdstip van die verhoging het door de opdrachtgever verschuldigde tarief dienovereenkomstig te verhogen.

### 4. Opdrachtuitvoering

1. De opdrachtgever is aangemerkt als werkgever van de arbeidskrachten in de zin van de Arbeidsomstandighedenwet en als zodanig gehouden de werkzaamheden van arbeidskrachten te doen plaatsvinden met inachtneming van de bij of krachtens die wet gestelde eisen.
2. Indien de opdrachtgever zijn verplichtingen uit hoofde van het eerste lid van dit artikel niet of onvoldoende is nagekomen en de betreffende arbeidskracht, Melior Advies of nabestaanden van de arbeidskracht dientengevolge schade lijden in de zin van artikel 7:658 BW of anderszins, is de opdrachtgever jegens Melior Advies gehouden tot vergoeding van deze schade, tenzij door de opdrachtgever bewijs wordt geleverd dat de schade in belangrijke mate het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van die arbeidskracht.
3. De opdrachtgever vrijwaart Melior Advies tegen aanspraken van arbeidskrachten uit hoofde van artikel 7: 658BW en hij verleent Melior Advies de bevoegdheid haar aanspraken terzake jegens de opdrachtgever te cederen aan de direct belanghebbende(n).

### 5. Uren-/ kostenregistratie en betaling

1. De facturen van Melior Advies worden opgesteld aan de hand van de door arbeidskracht ingevulde uren en kosten in het registratiesysteem van Melior Advies. Deze uren en kosten worden als bijlage met de factuur meegezonden.
2. De opdrachtgever is te allen tijde gehouden elke door Melior Advies ingediende factuur voor arbeidskrachten te voldoen binnen 30 dagen na verzending van de factuur, tenzij tussenopdrachtgever en Melior Advies anders is overeengekomen. Reclames omtrent de factuur moeten binnen acht dagen na de dag van verzending van de factuur schriftelijk bij Melior Advies zijn ingediend. Na deze termijn heeft opdrachtgever zijn rechten verwerkt.
3. Melior Advies factureert middels digitale nota's, welke voldoen aan de wettelijke eisen van factureren. De opdrachtgever accepteert deze nota's als legitieme facturatie.
4. Uitsluitend betalingen aan Melior Advies werken bevrijdend. Betalingen aan arbeidskrachten of het verstrekken van voorschotten aan deze arbeidskrachten zijn verboden en onverbindend en kunnen nimmer grond opleveren voor schulddeging of schuldvergelijking.
5. Indien een factuur van Melior Advies niet binnen 30 dagen na verzending is betaald, wordt de opdrachtgever na verloop van die termijn een rente verschuldigd over het openstaande bedrag van 1% per maand of gedeelte van een maand, zonder ingebrekestelling.

6. Alle kosten van inning waaronder begrepen de volledige kosten van rechtsbijstand, zowel in als buiten rechte – door wie ook verleend – komen geheel voor rekening van de opdrachtgever. De vergoeding terzake van buitengerechtelijke kosten wordt evenwel gefixeerd op 15% van de verschuldigde hoofdsom. Deze vergoeding zal steeds, zodra rechtsbijstand door Melior Advies is ingeroepen respectievelijk de vordering door Melior Advies ter incasso uit handen is gegeven, zonder enig nader bewijs in rekening worden gebracht en door de opdrachtgever aan Melior Advies verschuldigd zijn.

### 6. Duur en beëindiging opdracht

1. Tenzij anders overeengekomen geldt een opzegtermijn van een maand. Voor het bepalen van de opzegtermijn bij beëindiging van een opdracht geldt de datum van de schriftelijke opzegging aan Melior Advies als de dag van de opzegging door de opdrachtgever jegens Melior Advies.
2. In alle gevallen van beëindiging van een opdracht jegens Melior Advies moet de opdrachtgever tevens gelijktijdige aankondiging doen van het einde van de opdracht aan de arbeidskracht.
3. Ongeacht het bepaalde in de vorige leden zal Melior Advies nimmer aansprakelijk kunnen worden gesteld voor een beëindiging, noodzakelijk geworden of op grond van een overheidsvoorschrift, ook indien dit artikel voor Melior Advies geldt, of voor een beëindiging door de arbeidskracht van de werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever, ook indien dit geschiedt zonder inachtneming van enige termijn, hoe kort ook. Melior Advies zal wel een redelijke zorg aanwenden dat – zo mogelijk ook met inachtneming van het vorenstaande – de opdrachtgever hiervan zo tijdig mogelijk op de hoogte wordt gesteld en dat desgewenst aan de opdrachtgever een andere arbeidskracht zal worden bezorgd. Ten aanzien van deze andere arbeidskracht ontstaat dan een nieuwe opdracht, waarop afzonderlijk dit artikel van toepassing is.

### 7. Aansprakelijkheid

1. Iedere eventuele aansprakelijkheid van Melior Advies is beperkt tot het door Melior Advies aan de opdrachtgever in rekening te brengen tarief voor de uitvoering van de opdracht, zulks tot een maximum van het hetgeen door Melior Advies tot drie maanden voor het aansprakelijkheid scheppende voorval is gefactureerd. Aansprakelijkheid van Melior Advies voor indirecte schade (waaronder bedrijfsschade, gederfde winst, gemiste besparingen en stagnatieschade) is in alle gevallen uitgesloten.
2. Melior Advies neemt met de opdracht een inspanningsverplichting op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent de resultaten van de opdracht.
3. Melior Advies draagt generlei aansprakelijkheid voor schaden en verliezen die door Melior Advies ter beschikking gestelde arbeidskrachten mochten veroorzaken aan derden of aan de opdrachtgever zelf.
4. Evenmin is Melior Advies aansprakelijk voor eventuele verbintenissen die door Melior Advies ter beschikking gestelde arbeidskrachten hebben aangegaan en die de opdrachtgever binden of die op andere wijze voor deze arbeidskrachten zijn ontstaan tijdens de werkzaamheden bij de opdrachtgever en die opdrachtgever of zijn personeel of andere derden binden.
5. De opdrachtgever zal aansprakelijk zijn en Melior Advies vrijwaren terzake van eventuele vorderingen van arbeidskrachten tot vergoeding van geleden schade doordat een aan die kracht toebehorende en door deze in het kader van de hem opgedragen werkzaamheden gebezigde zaak is

beschadigd. De opdrachtgever is aansprakelijk voor allen die hij onder zijn volstreekte leiding en toezicht in zijn opdracht zijn werkzaamheden doet verrichten.

6. De opdrachtgever kan op de grond van redelijkheid en billijkheid jegens de arbeidskracht aansprakelijk zijn voor schade aan eigen zaken van die arbeidskracht die hij gebruikt ter uitvoering van zijn werkzaamheden voor de opdrachtgever. Opdrachtgevers wordt geadviseerd hun W.A.-verzekering in verband met deze aansprakelijkheid na te zien en zo nodig uit te breiden.

### 8. Geschillen

1. Indien er een klacht wordt gemeld zal deze klacht worden geregistreerd op het klachtenformulier. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
2. Binnen vijf werkdagen wordt contact met de indiener van de klacht opgenomen om deze te bespreken en met het doel tot een bevredigende oplossing te komen.
3. Klachten c.q. geschillen dienen binnen een termijn van 4 weken te zijn afgehandeld; indien hiervoor een langere termijn nodig is, vindt hierover binnen de genoemde termijn schriftelijke communicatie plaats.
4. Er bestaat de mogelijkheid een beroep te doen op een onafhankelijke derde nl. mevrouw J. Sweerts, InterZin te Laren. Deze uitspraak m.b.t. de afhandeling van de klacht is bindend.
5. Indien eventuele klachten/geschillen ondanks bovenstaande niet in de minne geschikt kunnen worden, worden deze voorgelegd aan de bevoegde rechter te Rotterdam.
6. De bewaartermijn van een klacht is 24 maanden.