



ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING INVISTRA VERSIE 2.0 februari 2022

Artikel 1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden Dienstverlening wordt verstaan onder:

- a. Invistra: Invistra, gevestigd te Ridderkerk en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 63947684;
- b. Opdracht: de overeenkomst tussen Invistra en Opdrachtgever waarin de door Invistra ten behoeve van Opdrachtgever te verrichten diensten zijn vastgelegd;
- c. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon ten behoeve van wie door Invistra diensten worden verricht;
- d. Voorwaarden: deze Algemeen Voorwaarden Dienstverlening.

Artikel 2 Algemeen/toepasselijkheid Voorwaarden

- 2.1. Deze Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Invistra en Opdrachtgever, behoudens afwijkende afspraken tussen partijen die schriftelijk zijn vastgelegd.
- 2.2. Deze Voorwaarden zullen ook tegenover Opdrachtgever gelden voor eventuele derden die Invistra inschakelt voor de uitvoering van Opdrachten.
- 2.3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4. Invistra heeft het recht deze Voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Dergelijke wijzigingen worden zoveel mogelijk 1 (een) maand voor de inwerking ervan aangekondigd via de website van Invistra. Als Invistra de gewijzigde Voorwaarden van toepassing verklaart op lopende Opdrachten, heeft Opdrachtgever het recht de Opdracht te beëindigen binnen 2 (twee) weken na aankondiging van gewijzigde Voorwaarden als de wijzigingen materieel en/of onredelijk bezwaren zijn voor Opdrachtgever. Beëindiging geeft geen recht op schadevergoeding.
- 2.5. In geval van tegenstrijdigheid tussen het bepaalde in een Opdracht en de Voorwaarden, geldt het bepaalde in de Opdracht.
- 2.6. Als één of meerdere bepalingen in deze Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Invistra en Opdrachtgever zullen dan in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 2.7. Als onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze Voorwaarden.
- 2.8. Als zich tussen partijen een situatie die niet in deze Voorwaarden is geregeld, treden partijen hierover in overleg.
- 2.9. Als Invistra niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn of dat Invistra in enige mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Voorwaarden te verlangen.

Artikel 3 Offertes en aanbiedingen

- 3.1. Alle offertes en aanbiedingen van Invistra zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld.
- 3.2. Invistra kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden als Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3. Als de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is Invistra daaraan niet gebonden.



De Opdracht komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij Invistra schriftelijk anders aangeeft.

- 3.4. Een samengestelde prijsopgave verplicht Invistra niet tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- 3.5. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor de toekomst.

Artikel 4 Totstandkoming, contractduur, opschorting, ontbinding, (tussentijdse opzegging), annulering

- 4.1. De Opdracht komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever ondertekende offerte of overeenkomst van Opdracht door Invistra is ontvangen of zoveel eerder als partijen feitelijk beginnen met de uitvoering van de Opdracht.
- 4.2. Het feitelijk beginnen met het uitvoeren van de Opdracht geldt voor Opdrachtgever als aanvaarding van deze Voorwaarden.
- 4.3. De Opdracht tussen Invistra en Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de Opdracht anders voortvloeit of als partijen schriftelijk uitdrukkelijk anders overeenkomen.
- 4.4. Invistra heeft het recht de nakoming van de Opdracht op te schorten als Opdrachtgever de verplichtingen uit de Opdracht niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, tot het moment dat Opdrachtgever aan alle verplichtingen heeft voldaan.
- 4.5. Invistra heeft het recht de Opdracht te beëindigen dan wel, naar eigen keuze, te ontbinden als:
 - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de Opdracht niet, niet volledig of niet tijdig nakomt na hiervoor in gebreke te zijn gesteld;
 - b. na het sluiten van de Opdracht Invistra omstandigheden ter kennis zijn gekomen die goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever verplichtingen uit de Opdracht niet zal nakomen;
 - c. Opdrachtgever bij het sluiten van de Opdracht verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de Opdracht en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
 - d. door de vertraging aan de zijde van Opdrachtgever niet langer van Invistra kan worden gevraagd de Opdracht tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities na te nakomen;
 - e. Opdrachtgever overgaat tot liquidatie van zijn onderneming, surséance van betaling of faillissement aanvraagt, er beslag wordt gelegd onder Opdrachtgever, Opdrachtgever schuldsanering aanvraagt of zich een andere omstandigheid voordoet waardoor Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken;
 - f. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Opdracht onmogelijk is of als er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de Opdracht in redelijkheid niet van Invistra kan worden gevraagd.
- 4.6. Bij beëindiging van de Opdracht zijn de vorderingen van Invistra op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 4.7. Ingeval van opschorting of ontbinding is Invistra niet gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op welke wijze dan ook ontstaan.
- 4.8. Als de beëindiging aan Opdrachtgever toerekenbaar is, heeft Invistra recht op vergoeding van de kosten en schade daardoor direct en indirect ontstaan.
- 4.9. Als Opdrachtgever een geplaatste order c.q. aangegane Opdracht geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de diensten die werden verricht en de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd de voor de uitvoering van de Opdracht gereserveerde arbeidstijd, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.



4.10. Ten aanzien van annulering of verplaatsing van cursussen, opleidingen en trainingen (hierna gezamenlijk te noemen: "Cursus") geldt het volgende, zowel met betrekking tot open/individuele inschrijvingen als intercompany/ groepstrainingen:

1. Verplaatsing:

- Tot 3 (drie) weken voor aanvang van de Cursus: verplaatsing kan kosteloos;
- Tussen 3 (drie) en 1 (een) week voor aanvang van de Cursus: Invistra brengt 75% van het Cursusgeld in rekening;
- Binnen 1 (een) week tot 24 uur voor aanvang van de Cursus: Invistra brengt 95% van het Cursusgeld in rekening;
- Binnen 24 uur voor aanvang van de Cursus: Invistra brengt 100% van het Cursusgeld in rekening.

2. Annulering:

- Tot 4 (vier) weken voor aanvang van de Cursus: annulering is kosteloos;
- Tussen 4 (vier) en 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus: Invistra brengt 75% van het Cursusgeld in rekening;
- Minder dan 2 (twee) weken voor aanvang van de Cursus: Invistra brengt het volledige Cursusgeld in rekening.

De kosten worden in rekening gebracht in verband met door Invistra te betalen kosten voor bijvoorbeeld maar niet uitsluitend, reservering van locaties, examens, catering, overige bestellingen.

Artikel 5 Uitvoering, termijnen, medewerking Opdrachtgever, wijziging

- 5.1. Invistra zal de Opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 5.2. Invistra heeft het recht de Opdracht of een deel ervan te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
- 5.3. Is voor de uitvoering van bepaalde diensten of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient Opdrachtgever Invistra schriftelijk in gebreke te stellen. Invistra dient daarbij een redelijke termijn te worden gegeven om alsnog uitvoering te geven aan de Opdracht.
- 5.4. Als door Invistra of door Invistra ingeschakelde derden in het kader van de Opdracht diensten worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloos zorg voor de door Invistra c.q. de ingeschakelde derden in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- 5.5. Invistra heeft het recht de Opdracht in verschillende fasen uit te voeren en uitgevoerde gedeelten afzonderlijk te factureren.
- 5.6. Opdrachtgever zorgt ervoor dat alle gegevens, waarvan Invistra aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Opdracht, tijdig aan Invistra worden verstrekt. Als dit niet gebeurt, heeft Invistra het recht de uitvoering van de Opdracht op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de dan gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn begint niet eerder dan nadat Opdrachtgever de gegevens aan Invistra ter beschikking heeft gesteld.
- 5.7. Als tijdens de uitvoering van de Opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de Opdracht overgaan.
- 5.8. Als de aard, omvang of inhoud van de Opdracht, al dan niet op verzoek of aanwijzing van Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de Opdracht daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd, zoals maar niet uitsluitend met betrekking tot het



overeengekomen bedrag, (leverings)termijn. Invistra zal Opdrachtgever daarover zoveel mogelijk vooraf informeren.

- 5.9. Als de Opdracht wordt gewijzigd c.q. aangevuld, heeft Invistra het recht om daaraan pas uitvoering te geven nadat beide partijen hier schriftelijk mee akkoord zijn.
- 5.10. Invistra heeft het recht een verzoek tot wijziging van de Opdracht weigeren als dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben voor bijvoorbeeld de in dat kader te verrichten diensten.

Artikel 6 Overmacht

- 6.1. Invistra is niet gehouden tot het nakomen van verplichtingen ten opzichte van Opdrachtgever ingeval van overmacht.
- 6.2. Onder overmacht wordt verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Invistra geen invloed kan uitoefenen, maar waardoor Invistra niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, waaronder maar niet uitsluitend begrepen werkstaking in het bedrijf van Invistra of van derden, (afkondiging van de staat van) oorlog of beleg, mobilisatie, oproer, brand, extreme weersomstandigheden, pandemie, maatregelen van overheidswege die de uitvoering van de Opdracht verhinderen of belemmeren, bedrijfssluitingen, alsook wanprestatie door leveranciers waardoor Invistra zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever niet meer kan nakomen.
- 6.3. Invistra kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de Opdracht opschorten. Als deze periode langer duurt dan 3 (drie) maanden, dan hebben zowel Invistra als Opdrachtgever het recht de Opdracht te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
- 6.4. Als Invistra bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen uit de Opdracht heeft voldaan of alleen deels aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft Invistra het recht om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever zal gehouden deze factuur voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke Opdracht.

Artikel 7 Prijs

- 7.1. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de Opdracht te maken kosten, daaronder mede begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.
- 7.2. Tenzij in de Opdracht uitdrukkelijk anders is bepaald, is de vergoeding door Opdrachtgever aan Invistra te betalen niet afhankelijk van de uitkomst of het resultaat van de diensten onder de Opdracht.
- 7.3. Als Invistra met Opdrachtgever een vaste vergoeding overeenkomt, dan heeft Invistra niettemin altijd het recht tot verhoging van deze vergoeding zonder dat Opdrachtgever in dat geval het recht heeft om de Opdracht om die reden te ontbinden, als de verhoging voortvloeit uit wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van lonen of op andere gronden die bij het aangaan van de Opdracht redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.
- 7.4. Als de prijsstijging, anders dan als gevolg van een wijziging van de Opdracht meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen 3 (drie) maanden na totstandkoming van de Opdracht, dan heeft Opdrachtgever het recht de Opdracht door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij Invistra alsdan alsnog bereid is om de Opdracht op basis van de oorspronkelijk overeengekomen prijs uit te voeren.



Artikel 8 Betaling

- 8.1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 na factuurdatum, op een door Invistra aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Invistra aangegeven. Invistra heeft het recht om bij langdurige Opdrachten periodiek te factureren.
- 8.2. Invistra heeft het recht om een vooruitbetaling te vragen op de uiteindelijk te berekenen vergoeding voor de Opdracht en pas te starten met de diensten nadat vooruitbetaling is ontvangen.
- 8.3. Wanneer Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en heeft Invistra recht op vergoeding van de wettelijke handelsrente vanaf de vervaldag van de factuur tot de datum waarop het verschuldigde bedrag geheel is voldaan.
- 8.4. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die Invistra maakt als gevolg van niet-nakoming door Opdrachtgever, komen voor rekening van Opdrachtgever. Voor buitengerechtelijke incassokosten geldt het bepaalde in de Wet Incassokosten en het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.
- 8.5. Verrekening door Opdrachtgever van hetgeen hij aan Invistra verschuldigd is, is niet toegestaan.
- 8.6. Bezwaren tegen een factuur schorten de betalingsverplichting ten aanzien van het niet-betwiste deel van de factuur niet op.

Artikel 9 Klachten

- 9.1. Klachten met betrekking tot de uitvoering van diensten door of namens Invistra moeten schriftelijk aan Invistra kenbaar worden gemaakt binnen 14 (veertien) dagen nadat deze diensten zijn uitgevoerd, dan wel, als Opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek in redelijkheid niet eerder kon ontdekken, binnen 14 (veertien) dagen na ontdekking van het gebrek.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

- 10.1. Indien Invistra aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.
- 10.2. Invistra is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Invistra is uitgegaan van door of namens Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 10.3. Invistra is niet verantwoordelijk en/of aansprakelijk voor de uitvoer van de adviezen en rapporten die op basis van de Opdracht zijn uitgebracht.
- 10.4. Als Invistra aansprakelijk mocht zijn voor enige schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en maximaal 200% van de factuurwaarde van de Opdracht, althans tot het gedeelte van de Opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 10.5. 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 Invistra aan de Opdracht te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Invistra toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Voorwaarden.
- 10.6. Invistra is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval maar niet uitsluitend begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- 10.7. In geval van lichamelijk letsel, ongeacht of dit letsel de dood tot gevolg heeft, is de aansprakelijkheid van Invistra in ieder geval beperkt tot het bedrag dat de



toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering van Invistra in voorkomend geval uitkeert.

- 10.8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Invistra.
- 10.9. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking c.q. -uitsluiting van Invistra wordt mede bedongen ten behoeve van derden die voor uitvoering van de Opdracht worden ingeschakeld.
- 10.10. Claims in verband met beweerdelijke aansprakelijkheid van Invistra dienen zo spoedig mogelijk maar uiterlijk binnen 12 (twaalf) maanden na afloop van de Opdracht worden ingediend.

Artikel 11 Vrijwaring

- 11.1. De uitvoering van de Opdracht door Invistra geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte diensten of de Opdracht geen rechten ontleen.
- 11.2. Opdrachtgever vrijwaart Invistra voor eventuele aanspraken van derden.
- 11.3. Wanneer Invistra door derden mocht worden aangesproken, dan is Opdrachtgever gehouden Invistra zowel buiten als in rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan heeft Invistra, zonder dan aankondiging of ingebrekestelling nodig is, het recht zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van Invistra en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van Opdrachtgever.

Artikel 12 Vertrouwelijkheid

- 12.1. Invistra zal alle informatie van of over Opdrachtgever waarvan wordt aangegeven dat dit geheim moet blijven of waarvan redelijkerwijs kan worden verondersteld dat dit geheim moet blijven, vertrouwelijk behandelen en slechts met toestemming van Opdrachtgever ter kennis van derden brengen, tenzij derden deze informatie nodig hebben voor uitvoering van de Opdracht.
- 12.2. Opdrachtgever zal alle informatie betreffende de bedrijfsvoering van Invistra geheim houden.
- 12.3. Als Opdrachtgever en/of Invistra een derde betreft bij de Opdracht dan leggen zij deze derde de verplichtingen van dit artikel op.

Artikel 13 Privacy/persoonsgegevens

- 13.1. In verband met de uitvoering van de Opdracht heeft Invistra het recht om persoonsgegevens van Opdrachtgever te gebruiken. Het gaat hierbij onder andere maar niet uitsluitend om namen, telefoonnummers en e-mailadressen.
- 13.2. Invistra heeft het recht persoonsgegevens van Opdrachtgever te delen met door haar voor de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde derden. Het is deze derden verboden deze persoonsgegevens voor een ander doeleinde te gebruiken.
- 13.3. Invistra heeft verder het recht om persoonsgegevens aan derden openbaar te maken in verband met de verkoop, overdracht of levering van (een deel van) de onderneming van Invistra of in het kader van een audit. Invistra zorgt er voor dat de derde partij vertrouwelijkheid zal bewaren met betrekking tot de persoonsgegevens en dat deze partij voldoet aan de noodzakelijke beveiligingsmaatregelen en aanwijzingen van Invistra.
- 13.4. Voor meer informatie over hoe Invistra omgaat met persoonsgegevens, wordt verwezen naar het Privacy beleid van Invistra, te vinden via [\[link\]](#).



Artikel 14 Intellectuele eigendom

- 14.1. Alle auteursrechten, octrooirechten, handelsnaamrechten, merkenrechten en andere intellectuele en industriële eigendomsrechten met betrekking tot Invistra en op de door Invistra geleverde diensten (hierna gezamenlijk te noemen: "Intellectuele Eigendomsrechten") zijn het exclusieve eigendom van Invistra of haar licentiegever(s). Opdrachtgever zal alle Intellectuele Eigendomsrechten geheel en onvoorwaardelijk respecteren.
- 14.2. Invistra heeft het recht de door de uitvoering van een Opdracht door hem toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie van Opdrachtgever aan derden wordt verstrekt.

Artikel 15 Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Invistra partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook wanneer aan een Opdracht geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of als de bij de Opdracht betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
- 15.2. De rechter in de vestigingsplaats van Invistra is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Invistra het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
- 15.3. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich hebben ingespannen een geschil in onderling overleg op te lossen.

Voorwaarden Invistra