

Algemene voorwaarden Emergenz. B.V.

1. BEGRIPPEN

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Emergenz.: Emergenz. B.V. of haar rechtsopvolgers.
- b. Wederpartij : ieder rechts- of natuurlijk persoon, die met Emergenz. een overeenkomst heeft gesloten, respectievelijk wenst te sluiten en behalve deze, haar/diens vertegenwoordigers, gemachtigden en rechtverkrijgenden.
- c. Werkzaamheden : alle diensten of zaken die door Emergenz. worden aangeboden of worden verkocht in het kader van haar bedrijfsuitoefening.
- e. Schokkende gebeurtenis : een omstandigheid waarbij iemand in de uitoefening van diens beroep of bedrijf wordt geconfronteerd met:
 1. fysieke bedreiging of confrontatie met lichamelijk letsel aantastende gevolgen ten gevolge van een overval, ongeval of geweldsituatie
 2. de lichamelijke of geestelijke integriteit aantastende gevolgen van een overval, ongeval of geweldsituatie
 3. overlijden ten gevolge van een overval, ongeval of geweldsituatie.
- f. Opvang : het verlenen van psychosociale hulp aan aangewezen personen door hulpverleners van Emergenz..

2. ALGEMEEN

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, overeenkomsten met, leveringen van en Werkzaamheden verricht door Emergenz..
- 2.2 Door met Emergenz. een overeenkomst aan te gaan doet de wederpartij afstand van de door haar gehanteerde algemene voorwaarden.
- 2.3 Van deze voorwaarden kan slechts afgeweken worden indien zulks uitdrukkelijk schriftelijk met Emergenz. is overeengekomen. Algemene Voorwaarden van de Wederpartij en/of een derde zullen slechts van toepassing zijn indien Emergenz. de toepasselijkheid daarvan uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

3. WERKWIJZE EN VERPLICHTINGEN EMERGENZ.

- 3.1 Gezien de aard van de aangeboden Werkzaamheden heeft Emergenz. terzake haar werkzaamheden een inspanningsverplichting.

4. VERPLICHTINGEN WEDERPARTIJ

- 4.1 De wederpartij zal steeds op eerste verzoek van Emergenz. zorgdragen voor de beschikbaarheid van voor de geboden werkzaamheden geschikte ruimten en materialen.

5. TARIEVEN

- 5.1 Alle door Emergenz. gedane tariefopgaven zijn vrijblijvend en onder voorbehoud van tariefwijziging, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.
- 5.2 Tarieven van Emergenz. zijn gebaseerd op (kost)prijsbepalende factoren, geldend op de dag van de totstandkoming van de overeenkomst. Indien vóór of tijdens de levering enige verhoging van die (kost)tariefbepalende factoren optreedt, heeft Emergenz. het recht een evenredige verhoging aan de wederpartij in rekening te brengen.
- 5.3 In geval van verhindering wordt u verzocht daarvan minstens 24 uur van tevoren bericht te geven, daar de tijd anders in rekening gebracht gaat worden.
- 5.4 Tarieven van Emergenz. zijn in Euro's, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 5 A. Annulering Training

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Training naar het oordeel van Emergenz. B.V. onvoldoende is, staat het Emergenz. B.V. vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Training op een andere datum en/of tijdstip zal worden gevolgd, of geannuleerd wordt. Bij annulering door Emergenz. B.V. vindt restitutie plaats van het voor de Training betaalde bedrag.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Training heeft de Klant het recht de betreffende Training te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk, via e-mail, plaatsvinden. Als moment van ontvangst van de annulering, geldt de ontvangstdatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de Training geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 3.
3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 2 geldt dat Emergenz. B.V. gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
 - a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Training: 10% van de Trainingskosten.
 - b. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de Training: 25%.
 - c. bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de Training: 50%.
 - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Training: 100%. Indien de Cursist verhinderd is deel te nemen aan de Training, is vervanging door een andere Cursist mogelijk, mits de vervanger uiterlijk één week voor de eerste cursusdag wordt aangemeld bij Emergenz. B.V.. Voor vervanging is de Klant geen extra kosten verschuldigd.

6. BETALING

- 6.1 Betaling dient plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 6.2 Iedere betaling door wederpartij wordt geacht te strekken ter voldoening van de oudste openstaande vordering, ook indien deze vordering bestaat uit verschuldigde rente dan wel incassokosten. De wederpartij heeft nimmer het recht de betaling op te schorten.
- 6.3 Door het verstrijken van de betalingstermijn komt de wederpartij zonder meer in verzuim. Vanaf de dag waarop de wederpartij in verzuim is, is zij aan Emergenz. per maand een rente verschuldigd van 2% per maand.
- 6.4 Bij niet- of niet tijdige betaling komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de wederpartij. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% procent van het factuurbedrag, met een minimum van € 500,-.
- 6.5 Emergenz. heeft steeds het recht om zowel vóór als ná de totstandkoming van de overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen, zulks onder opschorting van de uitvoering van de overeenkomst door Emergenz. totdat de zekerheid is gesteld of het kredietlimiet is verkregen; een en ander onverminderd het recht van Emergenz. op nakoming, schadevergoeding en/of gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst, een en ander zonder enige rechterlijke tussenkomst en zonder dat Emergenz. dientengevolge tot enige schadevergoeding gehouden zal zijn.

7. GEHEIMHOUDING

- 7.1 Emergenz. is verplicht tot geheimhouding jegens derden van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de wederpartij, voor zover de openbaring van die informatie en gegevens niet bij overheidswege kan worden gevorderd.
- 7.2 Emergenz. Hanteert onlosmakelijk verbonden met deze algemene voorwaarden de eigen verwerkersovereenkomst, die met deze voorwaarden meegestuurd zal worden.

8. AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1 Op Emergenz. rust ten aanzien van de door haar verleende Werkzaamheden een inspanningsverbintenis.
- 8.2 Emergenz. is niet aansprakelijk voor door de wederpartij geleden en te lijden schade, tenzij de geldende wettelijke regelingen en/of de onderhavige voorwaarden uitdrukkelijk anders bepalen.
- 8.3 Emergenz. is slechts aansprakelijk indien en voor zover sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van Emergenz.. Het recht op schadevergoeding ten laste van Emergenz. is ten allen tijde beperkt tot personen- en zaakschade. In het bijzonder is de vergoeding van gevolgschade uitgesloten. Het recht op schadevergoeding is voorts beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Emergenz. maximaal per gebeurtenis zal worden uitgekeerd.
- 8.4 Emergenz. is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan door, door derden in opdracht van Emergenz. ten behoeve de wederpartij, verleende diensten.

9. KLACHTENREGELING

- 9.1 Emergenz. staat in voor de deugdelijkheid, alsmede de kwaliteit van de door haar geleverde Werkzaamheden, een en ander met inachtneming van hetgeen elders in deze voorwaarden is bepaald.
- 9.2 Emergenz. beschikt over een eigen Klachtenregeling. Klachten dienen binnen 14 dagen nadat zij zijn ontstaan schriftelijk aan de directie van Emergenz. BV ter kennis worden gebracht, bij gebreke waarvan het recht op klachtbehandeling komt te vervallen.
- 9.3 Emergenz. zal de wederpartij van de bevindingen van een klacht, na de betrokken personen te hebben geconsulteerd, zo spoedig als mogelijk schriftelijk in kennis stellen. Ingeval van een door Emergenz. BV terecht bevonden klacht zal Emergenz. naar haar keuze werkzaamheden crediteren of de wederpartij anderszins tegemoet komen tot een maximum van het bedrag van de overeengekomen vergoeding. Een klacht geeft nimmer recht op schadevergoeding.

10. RESTBEPALING

- 10.1 Op geschillen tussen Emergenz. B.V. en de wederpartij is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.
- 10.2 Geschillen tussen Emergenz. B.V. en de wederpartij, wegens, uit hoofde of voortvloeiende uit de overeenkomst tussen eerstgenoemden, zullen in eerste aanleg bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Oost-Brabant.

Eindhoven, Juli 2018