

# Algemene Voorwaarden

---

## Artikel 1: Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten voor de levering van diensten en producten door Improve Your Business English.
- 1.2 Door het verstrekken van een opdracht, of afnemen van enige dienst of product van Improve Your Business English, aanvaardt Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.
- 1.3 Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben. De toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden van de Opdrachtgever wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door Improve Your Business English zijn aanvaard.
- 1.4 Indien zich tussen Improve Your Business English en haar Opdrachtgever een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, of indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen, dan dient er gehandeld te worden naar de geest van deze bepalingen.

## Artikel 2: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer: Improve Your Business English, gevestigd te Groenekan.
- b. Opdrachtgever: De wederpartij van Opdrachtnemer; ieder natuurlijk en rechtspersoon die gebruik maakt van enige dienst en/of die enig product afneemt van Improve Your Business English. Bij een open inschrijving voor een van de trainingen, die Opdrachtnemer aanbiedt, is de partij of rechtspersoon die zich inschrijft de Opdrachtgever.
- c. Opdracht: Het totaal van de tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door Opdrachtnemer geleverde materialen.
- d. Overeenkomst: De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met betrekking tot de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever te leveren diensten en/of producten.

## Artikel 3: Aanbiedingen

- 3.1 Alle door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever uitgebrachte offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld op de offerte. Zolang een offerte niet is geaccepteerd, kan Opdrachtnemer de offerte intrekken ofwel te wijzigen. Alle offertes zijn gebaseerd op de door Opdrachtgever bij de intake/voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens, welke door Opdrachtnemer als juist worden aangemerkt.
- 3.2 Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbiedingen worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- 3.3 Indien door wijziging of aanvulling op de Overeenkomst er financiële of kwalitatieve consequenties optreden, zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover van tevoren informeren. Indien er sprake is van een vaste aanneemsom, zal de Opdrachtnemer aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van deze vergoeding tot gevolg heeft.



#### **Artikel 4: Prijzen**

- 4.1 Alle door Opdrachtnemer opgegeven en geoffreerde prijzen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. De prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van de aanbiedingen geldende prijsbepalende factoren.
- 4.2 Opdrachtnemer is bevoegd de overeengekomen prijzen en aannemingssommen op grond van een nadien opgetreden stijging van bedoelde prijsbepalende factoren te verhogen. Opdrachtnemer is gerechtigd het desbetreffende bedrag van de verhoging te factureren, zodra dit Opdrachtnemer bekend is.

#### **Artikel 5: De totstandkoming van de Overeenkomst**

- 5.1 Een Overeenkomst komt tot stand:
  - door aanvaarding van de Opdracht door Opdrachtnemer, waarvan de aanvaarding kan blijken uit de schriftelijke of elektronische bevestiging, dan wel doordat Opdrachtnemer een begin van uitvoering heeft gegeven aan de werkzaamheden; dan wel
  - door ondertekening door Opdrachtgever van een offerte of Overeenkomst.

#### **Artikel 6: Inschakeling van derden**

- 6.1 Opdrachtnemer heeft het recht werkzaamheden in het kader van de Opdracht te laten verrichten door derden.
- 6.2 Indien Opdrachtgever derden wenst te betrekken bij de uitvoering van de Opdracht, zal hij daartoe slechts overgaan na instemming van Opdrachtnemer.

#### **Artikel 7: Uitvoering van de opdracht**

- 7.1 Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap.
- 7.2 Indien Opdrachtnemer werkzaamheden dient te verrichten op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever zorg voor de door Opdrachtnemer gewenste faciliteiten. Hieronder worden bij meerdaagse trainingen ook de overnachtingskosten verstaan. Al deze kosten worden direct aan Opdrachtgever gefactureerd. Alvorens Opdrachtnemer haar werkzaamheden op die betreffende locatie zal uitvoeren, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overleg hebben over het voorzieningenniveau. Indien Opdrachtnemer en/of Opdrachtgever bij de uitvoering van de Overeenkomst gebruik maken van derden, als bedoeld in artikel 6 van deze Algemene Voorwaarden, geldt het bepaalde in dit lid eveneens ter zake de door die derden gewenste faciliteiten.
- 7.3 Indien de Opdrachtnemer de Opdracht niet kan nakomen vanwege omstandigheden die haar bij het tot stand komen van de Overeenkomst niet bekend waren, heeft de Opdrachtnemer het recht de Overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.
- 7.4 Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van haar verplichtingen op te schorten indien zij, ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten haar invloedssfeer lagen, tijdelijk verhinderd is om haar verplichtingen na te komen.
- 7.5 Opdrachtgever is niet gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden. Is door Opdrachtnemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van de overeengekomen prijs, maar zal Opdrachtnemer de Opdracht opnieuw uitvoeren. Opdrachtnemer zal in dat geval geen extra kosten in rekening brengen.
- 7.6 Opdrachtnemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor enige schade, direct of indirect, gevolg- en bedrijfsschade daaronder begrepen en, behoudens opzet of grove schuld van Opdrachtnemer, welke oorzaak of handeling of nalatigheid van



- Opdrachtnemer, haar personeel of andere bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen ook ontstaan, een en ander behoudens haar wettelijk niet uit te sluiten aansprakelijkheid.
- 7.7 Opdrachtnemer sluit in het bijzonder iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door een ondergeschikte of zelfstandige hulppersoon, die door Opdrachtnemer bij de uitvoering van de Opdracht wordt ingeschakeld, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten.
- 7.8 Indien Opdrachtnemer ondanks het vermelde in de twee vorige artikelleden om wat voor reden dan ook toch aansprakelijk mocht zijn en deze aansprakelijkheid is door de (beroepsaansprakelijkheid)verzekering gedekt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de door haar (beroepsaansprakelijkheid)verzekering gedane uitkering.
- 7.9 Indien de (beroepsaansprakelijkheid)verzekeraar in een voorkomend geval geen dekking biedt, of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot maximaal het bedrag van de aanneemsom, of het totaal gefactureerde bedrag, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

#### **Artikel 8: Vrijwaring**

- 8.1 Opdrachtnemer zal jegens derden nimmer verder aansprakelijk zijn voor schade welke ontstaat bij de uitvoering van de Overeenkomst waarop onderhavige Algemene Voorwaarden van toepassing zijn, dan welke Opdrachtnemer jegens Opdrachtgever is.
- 8.2 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen iedere verdere aansprakelijkheid en zal in haar overeenkomsten met derden waar mogelijk een dienovereenkomstige vrijwaring ten behoeve van Opdrachtnemer bedingen.
- 8.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer volledig ter zake van aanspraken op schadevergoeding van derden, gegrond op schending van intellectuele eigendomsrechten, door gebruik van ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programmatuur, offertes en dergelijke, dan wel veroorzaakt door toepassing van werkwijzen, welke aan Opdrachtnemer door of vanwege Opdrachtgever ter uitvoering van de Overeenkomst zijn verstrekt of voorgeschreven.

#### **Artikel 9: Annulering & verzetten van coachingsafspraken/taallesen**

- 9.1 De volgende annuleringsbepalingen zijn van kracht, tenzij de website van Opdrachtnemer voor enige dienst of product anders vermeldt, of tenzij in de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever anders is overeengekomen.
- 9.2 Annulering van een training Business English Incompany
- 9.2.1 Opdrachtgever is bij annulering van een Business English Incompany trainingsopdracht de volgende kosten verschuldigd:
- binnen 7 dagen voor aanvang 1e trainingsdag, 100% van het offertebedrag.
  - binnen 8 tot 14 dagen voor aanvang 1e trainingsdag, 75% van het offertebedrag.
  - binnen 15 tot 28 dagen voor aanvang 1e trainingsdag, 25% van het offertebedrag.
  - eerder dan 28 dagen voor aanvang 1e trainingsdag, geen kosten.
- 9.2.2 Annulering van een Opdracht dient schriftelijk (per post) of per e-mail te geschieden. Annulering is een feit als Opdrachtnemer de ontvangst van de annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij schriftelijke annulering, of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringsmail.



- 9.2.3 Improve Your Business English behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden, of bij overmacht, de dienst op te schorten of te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden.
- 9.2.4 Voorts is Improve Your Business English bevoegd de Overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of in redelijkheid niet van Opdrachtnemer kan worden gevergd.
- 9.3 Annulering Open Inschrijving
- 9.3.1 Onder 'open inschrijving' wordt elke vorm van begeleiding of ondersteuning door Improve Your Business English bedoeld waarbij individuele Opdrachtgevers zich kunnen inschrijven waaronder training, coaching, events, live programma's en virtuele programma's.
- 9.3.2 Improve Your Business English behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden, of onvoldoende belangstelling, voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden. Bij annulering door Improve Your Business English, indien geen gebruik gemaakt wordt van alternatieve mogelijkheden, heeft Opdrachtgever recht op restitutie van het betaalde bedrag.
- 9.3.3 Improve Your Business English heeft het recht om -met duidelijke opgave van redenen- deelname van een deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever betaalde bedrag.
- 9.3.4 Annulering door Opdrachtgever in geval van een open inschrijving kan tot 31 dagen voor aanvang van de dienst kosteloos geschieden, tenzij op de website van Opdrachtnemer anders staat vermeld. Bij annulering binnen 31 dagen voor aanvang van de betreffende training betaalt Opdrachtgever de gehele prijs.
- 9.3.5 Indien een Opdrachtgever deelname aan een 'open inschrijving' annuleert, mag Opdrachtgever in alle gevallen, na overleg vooraf met Improve Your Business English, een vervanger met dezelfde opleidingsvraag voor Opdrachtgever in de plaats laten deelnemen aan die betreffende 'open inschrijving'. Is een intake al gehouden dan worden ook voor de vervanger de intakekosten in rekening gebracht tegen het dan geldend coaching-uurtarief.
- 9.3.6 Annulering dient uitsluitend per e-mail te geschieden. Annulering is een feit als Opdrachtnemer de ontvangst van de annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt de datum en tijdstip van ontvangen van deze email door Improve Your Business English.
- 9.3.7 Wanneer Opdrachtgever/Deelnemer op de eerste dag van de training niet verschijnt wordt dit aangemerkt als annulering. Het is dan niet meer mogelijk de rest van het programma te volgen en het is dan tevens niet meer mogelijk om een vervanger te sturen.
- 9.4 Annulering één-op-één begeleiding/coaching/advies op afspraak, zoals personal coaching.
- 9.4.1 Opdrachtgever heeft het recht tot uiterlijk 24 uur voor aanvang van de afspraak deze kosteloos te verzetten, in welk geval Opdrachtnemer en Opdrachtgever een nieuwe afspraak maken, dan wel deze te annuleren. Indien de afspraak binnen 24 uur voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, betaalt Opdrachtgever de gehele prijs voor de geannuleerde sessie.
- 9.5 Annuleren online- en/of audiotrainingen, zoals Improve Your Vocabulary en Improve Your Grammar.
- 9.5.1 Wanneer Opdrachtgever een online training zoals Improve Your Vocabulary of Improve Your Grammar niet langer wenst te volgen, geldt het volgende: Als Opdrachtgever de training niet langer wenst te volgen, dan kan Opdrachtgever de training per direct opzeggen. Opdrachtgever zal in dat geval niet langer toegang krijgen tot de online trainingsomgeving en -faciliteiten. Op het door Opdrachtgever betaalde bedrag voor de online training zal geen restitutie plaatsvinden.



## **Artikel 10: Termijn waarbinnen een traject afgenomen dient te worden**

- 10.1 De volgende termijnen zijn van kracht, tenzij de website van Opdrachtnemer voor enige dienst of product anders vermeldt, of tenzij in de Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever anders is overeengekomen. Na deze termijn vervallen de lessen.
- 10.1.1 10 (tien) één-op-één sessies dienen vanaf de eerste sessie van het traject binnen 4 (vier) maanden te worden afgenomen.
- 15 (vijftien) één-op-één sessies dienen vanaf de eerste sessie van het traject binnen 6 (zes) maanden te worden afgenomen.

## **Artikel 11: Betaling**

- 11.1 Opdrachtgever dient de facturen van Opdrachtnemer binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen tenzij anders is overeengekomen.
- 11.2 Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is dan een rente verschuldigd van 2% per (gedeelte van een) maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
- 11.3 Als Opdrachtgever in verzuim is, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om de Opdrachten op te schorten of te annuleren.
- 11.4 Indien Opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een Overeenkomst in verzuim is, is Opdrachtnemer gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van Opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.
- 11.5 Ingeval op de Opdrachtgever een faillissement, surseance van betaling, de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen of een ondercuratelestelling van toepassing wordt of sprake is van stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de aan Opdrachtnemer verder toekomende rechten, zonder dat ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst daartoe vereist is, de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te zeggen dan wel de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijke voldoening van het toekomende te vorderen.
- 11.6 Alle buitengerechtelijke incassokosten –met een minimum van 15% over het openstaande bedrag- komen volledig voor rekening van Opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke kosten worden vastgesteld in overeenstemming met de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

## **Artikel 12: Intellectuele eigendom**

- 12.1 Het is Opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer verboden om de door Opdrachtnemer verstrekte ontwerpen, documentatie, informatie, stappenplannen, programmatuur, offertes e.d. (hierna: Stukken) aan derden te vervreemden, te tonen of op een andere wijze in gebruik te geven. Het is Opdrachtgever wel toegestaan de Stukken te vermenigvuldigen voor eigen gebruik voor zover de Opdracht dat redelijkerwijs met zich meebrengt.
- 12.2 Tenzij anders is overeengekomen, blijven auteursrechten evenals alle overige rechten van intellectuele eigendom op de Stukken bij Opdrachtnemer.

## **Artikel 13: Geheimhouding en Privacy**

- 13.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben



verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

- 13.2 De persoonlijke gegevens die Improve Your Business English via de site bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel. Improve Your Business English houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder De Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 14: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

- 14.1 Op alle offertes en overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing.  
14.2 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbieding aan of een overeenkomst met Opdrachtgever zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.

#### **Artikel 15: Vindplaats en wijziging voorwaarden**

- 15.1 Deze voorwaarden zijn te verkrijgen ten kantore van Improve Your Business English en op de website [www.ImproveYourBusinessEnglish.nl](http://www.ImproveYourBusinessEnglish.nl).  
15.2 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Improve Your Business English.

**Groenekan, april 2025**

