

ALGEMENE VOORWAARDEN ECM DIALOOG B.V.

1. Definities

- 1.1 ECM dialoog: ECM dialoog B.V.; gevestigd in Elburg en Doornspijk, met onder andere als handelsnamen ECM dialoog B.V., ECM dialoog educatie coaching & management, ECM College, ECM Educatie, ECM Coaching, ECM Werving & Selectie, ECM Onderzoek en KLEIN Projectrealisatie.
- 1.2 Wederpartij: degene die ECM dialoog opdracht geeft tot het verrichten van werkzaamheden; ook wel opdrachtgever genoemd.
- 1.3 Offerte: een schriftelijk aanbod van ECM dialoog aan een wederpartij ter zake van het verrichten van werkzaamheden.
- 1.4 Overeenkomst: een schriftelijke bevestiging van de opdracht tussen ECM dialoog en wederpartij tot het verrichten van werkzaamheden in de vorm van een door zowel ECM dialoog als wederpartij ondertekende offerte of contract.
- 1.5 Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden van ECM dialoog zoals die toepasselijk zijn op de Overeenkomst, tenzij anders schriftelijk vermeld in de Overeenkomst.

2. Toepasselijkheid

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van ECM dialoog en op alle overeenkomsten die ECM dialoog sluit met een wederpartij.
- 2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts indien en voor zover deze schriftelijk door ECM dialoog aan de wederpartij zijn bevestigd.
- 2.3 Eventuele algemene voorwaarden in gebruik bij de wederpartij zijn in de relatie van ECM dialoog tot de wederpartij niet van toepassing, tenzij ECM dialoog de toepasselijkheid van deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.

3. Offertes

- 3.1 Alle aanbiedingen van ECM dialoog zijn vrijblijvend, tenzij anders vermeld.
- 3.2 De offertes van ECM dialoog zijn geldig gedurende dertig dagen, tenzij anders aangegeven. ECM dialoog is slechts aan de offertes gebonden, indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen dertig dagen is bevestigd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 3.3 Onverminderd het bepaalde in artikel 3, lid 1 komt de overeenkomst tussen ECM dialoog en de wederpartij eerst tot stand op het moment dat ECM dialoog de opdracht schriftelijk aan de wederpartij heeft bevestigd. ECM dialoog en de wederpartij kunnen overeenkomen dat de in de offerte vastgelegde afspraken en eventuele aanvullingen hierop tevens schriftelijk in een contract worden vastgelegd.

4. Uitvoering overeenkomst

- 4.1 ECM dialoog zal, tenzij anders uitdrukkelijk door haar wordt aangegeven, de overeengekomen werkzaamheden door gekwalificeerde personen laten verrichten.
- 4.2 ECM dialoog heeft een inspanningsverplichting om te zorgen voor vervanging van door haar ingeschakelde personen, die niet in staat zijn de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- 4.3 De wederpartij draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan ECM dialoog aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de wederpartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan ECM dialoog worden verstrekt.
- 4.4 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ECM dialoog zijn verstrekt, heeft ECM dialoog het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertragung voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de wederpartij in rekening te brengen.
- 4.5 Wanneer de overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van brochures, boeken en andere zaken zal ECM dialoog deze aan de wederpartij toezenden. De wederpartij is tevens gehouden de porto en verzendkosten hiervoor te voldoen, tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. De wederpartij dient eventuele gebreken ten aanzien van de afgeleverde brochures, boeken en dergelijke, binnen tien werkdagen na ontvangst daarvan bij ECM dialoog te melden, bij gebreke waarvan alle eventuele rechten van de wederpartij komen te vervallen.

5. Aansprakelijkheid

- 5.1 ECM dialoog zal zich tot het uiterste inspannen om de overeenkomst naar tevredenheid van de wederpartij te verrichten. In geval van een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad van de zijde van ECM dialoog zal ECM dialoog slechts gehouden zijn tot het ter hare keuze – geheel of gedeeltelijk – kosteloos opnieuw verrichten van de overeengekomen prestatie of tot het geheel of gedeeltelijk terugbetalen of crediteren van het voor die prestatie ontvangen of in rekening gebrachte bedrag. ECM dialoog aanvaardt geen aansprakelijkheid voor gevolgschade, waaronder tevens wordt begrepen kosten voor gederfde metingen en gederfde inkomsten.
- 5.2 Iedere aanspraak van de wederpartij vervalt uiterlijk dertig werkdagen nadat de betreffende prestatie is verricht of zoveel eerder als door de wet is bepaald.
- 5.3 Het in lid 1 bepaalde is niet van toepassing in de gevallen waarbij de schade een gevolg is van opzet of grove schuld van ECM dialoog of van de leiding van ECM dialoog.
- 5.4 Het in lid 1 bepaalde is evenmin van toepassing in het geval dat de verzekeraar van ECM dialoog gehouden is om in verband met de door de wederpartij geleden schade tot uitkering over te gaan. In dat geval is de aansprakelijkheid van ECM dialoog beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar in verband met die schade daadwerkelijk aan of ten behoeve van de wederpartij is uitgekeerd.

6. Financiën

- 6.1 De door ECM dialoog opgegeven prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders schriftelijk vermeldt.
- 6.2 Alle betalingen aan ECM dialoog geschieden door storting of overschrijving op een door ECM dialoog aan te wijzen bank- of girorekening.
- 6.3 De wederpartij is gehouden de door ingediende facturen te voldoen binnen veertien dagen na ontvangst, tenzij schriftelijk anders overeengekomen of vermeldt op de betreffende factuur.
- 6.4 Indien de wederpartij niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn betalingsverplichting voldoet, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn. In dat geval is ECM dialoog gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen vanaf de dag dat de wederpartij in verzuim is gebleven ten aanzien van zijn betalingsverplichting.
- 6.5 Schiet de wederpartij tekort in de nakoming van één of meer van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor haar rekening, waaronder in ieder geval zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, deurwaarders en advocaten. ECM dialoog is bevoegd deze kosten te fixeren op vijftien procent van het verschuldigde bedrag. Het in dit lid bepaalde laat onverlet de overige aan ECM dialoog toekomende rechten uit de wet of deze algemene voorwaarden. De wederpartij is verplicht alle door ECM dialoog in redelijkheid gemaakte kosten, die verband houden met een gerechtelijke procedure waarbij de wederpartij volledig of in overwegende mate in het ongelijk is gesteld, te vergoeden. Onder deze kosten zullen in ieder geval zijn begrepen de kosten van externe deskundigen, deurwaarders en advocaten.
- 6.6 Reclames omtrent facturen moeten uiterlijk veertien dagen na factuurdatum schriftelijk bij ECM dialoog worden ingediend. Na deze periode vervalt iedere aanspraak.
- 6.7 In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de wederpartij zullen de vorderingen van ECM dialoog en de verplichtingen van de wederpartij jegens ECM dialoog onmiddellijk opeisbaar zijn.
- 6.8 ECM dialoog is gerechtigd onvoorzien prijsverhogingen na de totstandkoming van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan de wederpartij door te berekenen. ECM dialoog is verplicht de wederpartij zo spoedig mogelijk omtrent deze prijsverhogingen te informeren. ECM dialoog kan de bedongen prijs binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst verhogen, met dien verstande dat de wederpartij bevoegd is de overeenkomst te ontbinden, indien zij een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

7. Annulering bijeenkomsten

- 7.1 Annulering bijeenkomsten door de deelnemer
 - 7.1.1 Wanneer u zich heeft ingeschreven voor een activiteit van ECM dialoog, ECM College of onder naam van een andere handelsnaam van ECM dialoog, houdt dit in dat er een deelnameplaats voor u wordt vrijgehouden, er kosten worden gemaakt en dat u zich heeft verplicht de deelnamekosten voor deze activiteit te betalen.
 - 7.1.2 Bij annulering van de inschrijving tot drie weken (15 werkdagen) vóór de startdatum van de activiteit worden geen kosten in rekening gebracht dan wel wordt het door u betaalde bedrag teruggestort, tenzij anders schriftelijk vermeldt en overeengekomen.
 - 7.1.3 Bij annulering van de inschrijving tussen drie en één we(e)k(en) (15 tot 5 werkdagen) vóór de startdatum van de activiteit worden 50 procent annuleringskosten dan wel wordt het door u betaalde bedrag teruggestort met inhouding van 50 procent van de kosten.
 - 7.1.4 Bij annulering van de inschrijving minder dan één week (5 werkdagen of minder) vóór de startdatum van de activiteit wordt het volledige bedrag aan deelnamekosten in rekening gebracht dan wel heeft u geen recht op terugbetaling van de deelnamekosten.
 - 7.1.5 Wanneer u verhinderd bent om op de overeengekomen datum aan de activiteit deel te nemen, kunt u uw inschrijving laten verplaatsen naar een zelfde activiteit met een latere startdatum. Het kosteloos wijzigen van de inschrijving is mogelijk tot drie weken (15 werkdagen) vóór de startdatum van de activiteit. Kosteloze verplaatsing van deelname naar een zelfde activiteit met een latere startdatum is alleen mogelijk wanneer er voor die activiteit nog deelnameplaatsen vrij zijn. Indien aan de activiteit met de latere startdatum een hogere deelnemersprijs is verbonden, dan wordt de prijsverhoging aan u doorberekend. Bij wijziging tussen drie weken (15 werkdagen) en de startdatum van de activiteit worden annuleringskosten in rekening gebracht zoals vermeld onder 7.1.3 en 7.1.4.
 - 7.1.6 Wanneer u verhinderd bent om zelf aan de overeengekomen activiteit deel te nemen, bestaat de mogelijkheid een bij de activiteit passende vervanger in uw plaats deel te laten nemen. U dient deze vervanging uiterlijk 24 uur vóór de bijeenkomst telefonisch te melden via telefoon (0525 66 16 97) of per e-mail naar info@ecmdialoog.nl. Vermeld in uw e-mail de naam van de activiteit, de startdatum, uw eigen naam en de naam van degene die in uw plaats zal deelnemen en zijn/haar e-mailadres. Er worden voor de vervanging geen administratiekosten in rekening gebracht.

7.1.7 U kunt alleen schriftelijk (per e-mail of brief) annuleren of de inschrijving wijzigen. Als datum van de annulering of wijziging geldt de datum van de poststempel of de datum van ontvangst van de e-mail. U kunt het bericht sturen aan: ECM dialoog Postbus 100, 8080 AC Elburg, email: info@ecmdialoog.nl. Vermeld in uw bericht uw naam, de naam van uw organisatie en de titel en startdatum van de activiteit waarvoor u zich heeft aangemeld.

7.1.8 Bij annulering/wijziging van een inschrijving voor een door ECM dialoog aangeboden gratis activiteit worden geen kosten in rekening gebracht.

7.1.9 De Algemene voorwaarden van ECM dialoog en bovenstaande aanvullende annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle activiteiten die ECM dialoog, onder naam van een van haar handelsnamen, organiseert. ECM dialoog gaat ervan uit dat u kennis heeft genomen van en akkoord gaat met deze voorwaarden bij inschrijving.

7.2 In de gevallen waarin ECM dialoog in opdracht van de wederpartij bijeenkomsten heeft georganiseerd, worden aan de wederpartij bij schriftelijke annulering vijftig procent van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht. Er is mogelijkheid om de bijeenkomst te verschuiven tot drie weken voor aanvang. De kosten van deze verschuiving worden bij de wederpartij in rekening gebracht. Bij schriftelijke annuleringen minder dan vijf werkdagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst, wordt aan de wederpartij het volledige overeengekomen bedrag in rekening gebracht.

8. Intellectueel eigendom

8.1 Onverminderd het bepaalde in artikel 9 behoudt ECM dialoog zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

8.2 Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde documenten, software, offertes, analyses, rapporten, publicaties alsmede al het materiaal dat hiermee samenhangt, berusten uitsluitend bij ECM dialoog. De wederpartij verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de hiervoor genoemde zaken niet verveelvoudigen of daarvan kopieën vervaardigen.

8.3 Het is de wederpartij niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendommen uit documenten, programmatuur, publicaties of andere materialen te verwijderen of te wijzigen, daaronder begrepen aanduidingen omtrent het vertrouwelijke karakter en geheimhouding.

9. Vertrouwelijkheid

9.1 De wederpartij is er mee bekend dat de ter beschikking gestelde documenten, programmatuur, apparatuur, publicaties of andere zaken vertrouwelijke informatie en bedrijfsgeheimen van ECM dialoog bevatten. De wederpartij verbindt zich deze zaken geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven, tenzij met uitdrukkelijke toestemming van ECM dialoog en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze haar ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van de wederpartij die deze zaken niet noodzakelijkerwijs behoeven te gebruiken.

9.2 In geval van overtreding door de wederpartij van het bepaalde in lid 1 van dit artikel verbeurt de wederpartij ten behoeve van ECM dialoog een onmiddellijke opeisbare boete groot € 5.000 per overtreding, alsmede € 500 voor iedere dag dat de overtreding na schriftelijke kennisgeving van ECM dialoog ter zake voortduurt, onverminderd de verplichting van de wederpartij tot vergoeding van de door ECM dialoog geleden schade.

10. Overdracht van rechten en verplichtingen

10.1 De wederpartij mag haar rechten of verplichtingen uit deze overeenkomst of nadere overeenkomsten die daaruit mochten voortvloeien niet geheel of gedeeltelijk overdragen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van ECM dialoog. Aan deze toestemming kan ECM dialoog voorwaarden verbinden. Overdrachten, in strijd met het hierboven bepaalde, zijn nietig.

11. Overmacht

11.1 ECM dialoog is niet aansprakelijk voor het niet toerekenbaar tekortschieten in de nakoming van haar verplichtingen. Voor zover nakoming nog niet blijvend onmogelijk is, worden de verplichtingen van ECM dialoog opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming niet mogelijk is, langer duurt of zal duren dan twee maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

11.2 Indien ECM dialoog bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij bevoegd het reeds geleverde respectievelijk het leverbare deel afzonderlijk te factureren en is de wederpartij gehouden te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

11.3 Van overmacht van ECM dialoog is onder meer sprake in geval van stakingen, ziekte van door haar ingeschakeld personeel of ziekte van door haar ingeschakelde derden, gebrek aan materialen, stagnatie bij haar toeleveranciers en niet nakoming van haar verplichtingen door derden, zoals – maar niet beperkt tot – door haar aangezochte inleiders.

12. Geheimhouding

12.2 Tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, is het de wederpartij slechts toegestaan om de resultaten van de dienstverlening van ECM dialoog en de hierbij verstrekte documentatie, aan te wenden voor de uitoefening van haar eigen activiteiten. Het is de wederpartij niet toegestaan om, anders dan ten behoeve van dit eigen gebruik, aan derden inzage in deze resultaten of documentatie te geven of deze geheel of gedeeltelijk aan derden te verstrekken.

13. Wijzigingen

13.1 In gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet of indien wijzigingen noodzakelijk zijn, wordt ter zake overleg gepleegd tussen ECM dialoog en de wederpartij. Indien partijen overeenstemming bereiken over een aanvulling of wijziging van de overeenkomst, zal een dergelijke aanvulling of wijziging schriftelijk in een door partijen te ondertekenen document worden vastgelegd.

13.2 Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. ECM dialoog zal de wederpartij zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen, evenals van de eventuele financiële en kwalitatieve gevolgen van de aanvulling of wijziging.

13.3 ECM dialoog heeft te allen tijde het recht de overeenkomst te wijzigen of aan te vullen met dien verstande dat de wederpartij die een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van haar beroep of bedrijf bevoegd is de overeenkomst te ontbinden, indien sprake is van een wezenlijke wijziging of aanvulling van de overeenkomst. Indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die voor rekening komen van ECM dialoog, zullen aan de wederpartij geen meerkosten in rekening worden gebracht.

14. Niet nakoming

14.1 Indien de wederpartij één van haar verplichtingen jegens ECM dialoog niet nakomt of ECM dialoog vreest dat de wederpartij haar verplichtingen niet zal nakomen en:

14.2 de wederpartij niet in staat is om op een eerste verzoek van ECM dialoog adequate zekerheid voor de nakoming van haar verplichtingen te stellen, of

14.3 er beslag wordt gelegd op zaken van de wederpartij, of

14.4 de wederpartij surséance van betaling heeft aangevraagd, of

14.5 in staat van faillissement wordt verklaard, of

14.6 anderszins de vrije beschikking over haar vermogen verliest, dan heeft ECM dialoog het recht (verdere) uitvoering van alle met de wederpartij gesloten overeenkomsten op te schorten, dan wel deze overeenkomsten geheel of gedeeltelijk te ontbinden, onverminderd het recht van ECM dialoog op schadevergoeding.

15. Eigendomsvoorbehoud

15.1 Alle door ECM dialoog geleverde zaken blijven haar eigendom totdat de wederpartij alle vorderingen betreffende de tegenprestatie voor door ECM dialoog aan de wederpartij krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken en betreffende de krachtens een zodanige overeenkomst ten behoeve van de wederpartij verrichte of te verrichten werkzaamheden alsmede alle vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten volledig heeft voldaan.

16. Klachten

16.1 Wederpartijen die niet tevreden zijn over de verrichte werkzaamheden van ECM dialoog kunnen dit schriftelijk of telefonisch melden. Het hiertoe bestemde telefoonnummer is (0525) 66 16 97. De ontvangst van de klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.

16.2 De wederpartij ontvangt binnen twee weken na ontvangst van zijn klacht bericht met betrekking tot de wijze waarop zijn klacht zal worden afgehandeld.

17. Geschillen

17.1 Iedere overeenkomst tussen een wederpartij en ECM dialoog wordt beheerst door Nederlands recht.

17.2 Geschillen die mochten ontstaan ter zake van de totstandkoming, de uitleg of de uitvoering van een overeenkomst tussen een opdrachtgever en ECM dialoog, zullen zo mogelijk in onderling overleg tot een oplossing worden gebracht. Indien geen oplossing kan worden bereikt, zal een geschil worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.

17.3 Er is sprake van een geschil indien één der partijen dit schriftelijk aan de wederpartij heeft kenbaar gemaakt.