

## Algemene voorwaarden Exelix

### 1. Inleiding

Onze adviseurs/facilitators houden zich aan professionele gedragsregels. De verkorte versie van deze gedragsregels zenden wij u op verzoek toe.

### 2. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- *het bureau:*  
(ook aangeduid met wij en ons) Exelix dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze algemene voorwaarden verwijst;
- *de opdrachtgever:*  
de contractpartners van het bureau;
- *de opdracht:*  
iedere overeenkomst van het bureau tot het leveren van diensten aan opdrachtgever.

### 3. Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van diensten door het bureau.

### 4. Totstandkoming opdrachten

Onze offerte is gebaseerd op de informatie die ons door de opdrachtgever tot dan toe is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij daarbij de voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie aan ons heeft verstrekt. Indien geen geldigheidsduur is vermeld, is de offerte niet verbindend tot het moment dat de opdracht ons wordt verstrekt en wij deze hebben geaccepteerd. Een mondelinge opdracht zal door ons schriftelijk worden bevestigd.

### 5. Uitvoering opdrachten

Wij zullen ons inspannen de door ons te leveren adviseurs- & facilitatorsdiensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zullen wij met de opdrachtgever overleggen over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Wij zullen ons inspannen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Wij kunnen dan ook niet van te voren exact aangeven hoeveel tijd voor het uitvoeren van de opdracht nodig zal zijn. De resultaten van toepassing en gebruik van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten onze invloed vallen. Ofschoon de opdracht door ons naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kunnen wij derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door ons verrichte studies en verstrekte adviezen. Wij hebben een inspanningsverplichting.

### 6. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij nodig hebben voor het conform de afgesproken planning uitvoeren van de opdracht, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever. De opdrachtgever geeft derden, die hij bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, geen opdracht dan na overleg met ons.

### 7. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Wij zullen verder in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder instemming onzerzijds, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke dan wel onze rapportage ter beschikking stellen.



## **8. Personeel**

Wij kunnen na overleg met de opdrachtgever de samenstelling van ons adviseursteam wijzigen, indien wij menen dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de deskundigheid van het adviseursteam niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

## **9. Aanpassing opdrachten**

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal wederzijds en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht. Zonodig kan in dit geval aanpassing van de opdracht plaatsvinden. Ons bureau en opdrachtgever hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, indien de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt. Artikel 11 is in dat geval onverkort van toepassing. Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de 1e opdracht en daarmee één geheel vormen. Niet tijdige uitvoering van enig onderdeel van de opdracht geeft de opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij tevoren het specifieke belang van een bepaalde termijn door de opdrachtgever schriftelijk is vastgelegd en dit door ons schriftelijk is geaccepteerd.

## **10. Tarieven en kosten**

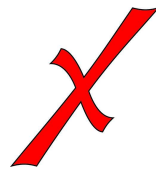
In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten (waaronder de normale reiskosten) inbegrepen, uitgezonderd de kosten voor verblijf, eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, e.d.; deze zullen afzonderlijk in rekening worden gebracht. Onze tarieven worden jaarlijks aangepast volgens de CBS- index. De kosten van derden, die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend.

## **11. Betaling**

Onze werkzaamheden worden in principe op basis van bestede tijd en gemaakte kosten aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Tenzij een andere betalingsregeling is overeengekomen, zenden wij eenmaal per maand of per 4 weken een (voorschot)factuur. Betaling dient te geschieden binnen 20 werkdagen na factuurdatum. In onze honorariumberekening zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de (voorschot)declaratie 20 dagen na de vervaldatum nog niet is betaald, kunnen wij vanaf de vervaldatum de wettelijke rente in rekening brengen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen 8 weken na de vervaldatum kunnen wij de uitvoering van de opdracht opschorten. De opdracht is in financiële zin afgesloten op het moment dat de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Deze eind- afrekening moet door de opdrachtgever worden goedgekeurd binnen 20 werkdagen na ontvangst. Indien de opdrachtgever binnen deze termijn niet reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Alle gerechtelijke alsmede buitengerechtelijke kosten verbandhoudende met de inning van enige vordering op de opdrachtgever, komen te zijn laste. De buitengerechtelijke kosten zullen geacht worden tenminste 15% te bedragen van het te vorderen bedrag. Ingeval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn de opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het bedrag van de declaratie, ongeacht de wijze van tenaamstelling van de factuur.

## **12. Voortijdige beëindiging opdrachten**

De opdracht kan voortijdig worden beëindigd, indien één van beide partijen van mening is dat werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte en opdrachtbevestiging en eventuele later schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van een maand worden aangehouden voor opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden. Hiertoe zal uiteraard eerst worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen de tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch wij kunnen enige aanspraak of recht van welke aard dan ook claimen op grond van de voortijdige beëindiging van de opdracht. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.



### **13. Aansprakelijkheid**

Het bureau is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht bij de opdrachtgever ontstaan, die het directe gevolg is van opzet of grove schuld van haar adviseur(s). Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium in de betreffende opdracht. Wij zijn niet aansprakelijk voor alle overige (gevolg)schade, noch voor schade geleden aan derden. Tevens zijn wij aansprakelijk voor de juiste toepassing van onze aanpak, methoden en technieken en inzet van expertises tijdens de opdrachttuitvoering.

### **14. Eigendom**

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot het advies dat wordt gegeven, berust bij ons bureau. Opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft.

### **15. Geschillen**

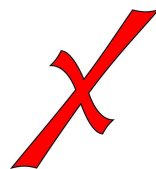
Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het bureau, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. Indien het geschil hierdoor niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter te Utrecht. Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.

### **16. Algemene Bepalingen**

Tegenover deze voorwaarden zijn eventuele voorwaarden van de opdrachtgever, waarop ook gesteld of gedeponereerd voor ons bureau niet-verbonden, tenzij deze schriftelijk bij het aangaan van de overeenkomst door ons bureau zijn geaccepteerd.

Onder de aanduiding 'Exelix-voorwaarden 2023' kan aan de Algemene Voorwaarden, worden gerefereerd.

Amstelveen, december 2023



## Klachtenprocedure

### Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

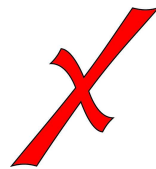
- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer: Exelix, bureau voor training en coaching, verder genoemd als Exelix, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Amsterdam onder nr 34197886, gevestigd Oostelijke Handelskade 46 hs, 1019 BN Amsterdam.
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Exelix een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. klachtencommissie: een ter zake deskundige van buiten Exelix.
- g. Klachtencommissie: De klachtencommissie bestaat uit de volgende persoon:  
De heer drs. T.M.E. Loe, Peperstraat 76, 2215 VJ Voorhout.

### Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de klachtencommissie voorgelegd en dient gericht te worden aan:  
Exelix, Klachtencommissie  
De heer drs. T.M.E. Loe  
Peperstraat 76  
2215 VJ Voorhout
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door de heer drs. T.M.E. Loe.
3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van Exelix en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.
4. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.
5. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
6. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplichten zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
7. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.
8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon/ personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.
9. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
10. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager -en met instemming van de aangeklaagde- door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
11. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
12. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Exelix bindend.



13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.
14. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
15. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.
16. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 juni 2014.



## Privacyverklaring Exelix

Deze Privacyverklaring wordt gebruikt door Exelix, Postbus 9093, 1180 MB Amstelveen.

Wij vinden een zorgvuldige omgang met uw persoonsgegevens van groot belang. Persoonsgegevens worden door ons dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Onze medewerkers en door ons ingeschakelde derden zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van uw gegevens te respecteren.

Bij onze verwerking houden wij ons aan de eisen die de privacywet stelt. Dat betekent onder andere dat wij:

- duidelijk vermelden voor welke doeleinden wij persoonsgegevens verwerken. Dat doen wij via deze privacyverklaring;
- onze verzameling van persoonsgegevens te beperken tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de vastgestelde doeleinden;
- u eerst vragen om uitdrukkelijke toestemming om uw persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin uw toestemming is vereist;
- passende beveiligingsmaatregelen nemen om uw persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken;
- uw recht respecteren om uw persoonsgegevens op uw aanvraag ter inzage te bieden, te corrigeren of te verwijderen

In deze privacyverklaring leggen wij uit welke persoonsgegevens wij verzamelen en gebruiken en met welk doel. Wij raden u aan deze verklaring zorgvuldig te lezen.

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 18 mei 2018.

### **Gebruik van persoonsgegevens**

Door afname van één van onze diensten, beschikken wij over een aantal van uw persoonsgegevens, zoals:

- naam en voorna(a)m(en) en eventueel titulatuur;
- geslacht;
- adres;
- geboortedatum;
- telefoonnummer;
- email adressen;
- naam en adres werkgever.

Bovenstaande gegevens worden gebruikt voor de volgende doeleinden:

- versturen van digitale nieuwsbrieven;
- versturen van post;
- versturen van sms of what's app berichten;
- beantwoorden van vragen via e-mail, per post of telefonisch.

Exelix verzamelt en verwerkt deze persoonsgegevens, die verstrekt worden door de deelnemer bij het aangaan van een overeenkomst/inschrijving voor een seminar of andersoortige training/dienst.

### **Verstrekking aan derden**

De door u verstrekte gegevens zullen niet aan andere partijen worden verstrekt, tenzij dit wettelijk verplicht is.

### **Nieuwsbrief/post**

Wij sturen u per e-mail onze nieuwsbrief toe. Bij iedere communicatie langs deze weg wordt een afmeldmogelijkheid opgenomen mocht u geen interesse meer hebben in onze nieuwsbrief. Ook kunt u uw afmelding doorgeven via email, post of telefoon.

**Beveiliging persoonsgegevens**

Exelix hecht grote waarde aan de beveiliging van uw persoonsgegevens. Wij zijn bovendien op grond van de wet verplicht om te zorgen voor een deugdelijke beveiliging van uw persoonsgegevens. Om die reden hebben wij een aantal passende technische en organisatorische maatregelen getroffen ter bescherming van uw persoonsgegevens.

**Inzage en wijzigen van jouw gegevens**

Indien u aan ons persoonsgegevens hebt verstrekt dan kunt u deze te allen tijde laten wijzigen of verwijderen.

Hebt u nog vragen over het privacybeleid van Exelix dan kunt u per e-mail contact met ons opnemen via [info@exelix.nl](mailto:info@exelix.nl)

Exelix  
Postbus 9093  
1180 MB Amstelveen  
telefoon: 0297-368998

Als u contact opneemt krijgt u binnen twee weken een reactie.