



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

Wat goed dat je onze algemene voorwaarden leest! We houden het graag transparant en duidelijk, zodat je precies weet waar je aan toe bent. Bij Bureau pAct staan creativiteit, maatwerk en persoonlijke ontwikkeling centraal. Deze voorwaarden helpen ons om alles soepel te laten verlopen en om ervoor te zorgen dat onze samenwerking een succes wordt. Neem ze even goed door, zodat je weet wat we van elkaar mogen verwachten.

Mocht je vragen hebben over deze algemene voorwaarden, dan kun je op de volgende manieren contact met ons opnemen:

Via e-mail: [info@bureaupact.nl](mailto:info@bureaupact.nl)

Via WhatsApp: +31 6 18066773

En nog een paar belangrijke nummers:

KvK-nummer: 65405943

Btw-nummer: NL856099533B01

### Artikel 1. Leeswijzer

1. “Bureau pAct” is de opdrachtnemer.
2. “Opdrachtgever” is van toepassing op de klant.
3. Met “partijen” wordt in deze voorwaarden naar Bureau pAct en opdrachtgever verwezen.
4. Onder “schriftelijk” wordt in deze voorwaarden ook communicatie per e-mail of WhatsApp verstaan.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst van, bij of met Bureau pAct en op alle overige werkzaamheden verricht of te verrichten door of namens Bureau pAct.
2. De algemene voorwaarden van opdrachtgever worden hierbij uitgesloten.
3. De voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met Bureau pAct waarbij derden dienen te worden betrokken.
4. Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken, als partijen dit schriftelijk overeenkomen.
5. Als een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt te zijn, blijft de rest van de algemene voorwaarden gewoon in stand.
6. Specifieke, schriftelijke afspraken die in een afzonderlijk document zijn vastgelegd (bijvoorbeeld een offerte), hebben voorrang op en prevaleren boven deze algemene voorwaarden in het geval van tegenstrijdigheden of onverenigbaarheden tussen beide documenten.



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

### Artikel 3. Aanbod

1. Opdrachtgever kan het door Bureau pAct online aangeboden gratis intakegesprek maximaal twee keer verzetten. Daarna worden er kosten in rekening gebracht voor het intakegesprek.
2. Bureau pAct zal vrijblijvend een voorstel doen. Soms kan er in het aanbod een vervalt termijn staan. Pas na akkoord op het voorstel wordt gestart met de werkzaamheden.
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor nieuwe opdrachten.
4. Hoewel Bureau pAct haar best doet om het aanbod zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven, kan het natuurlijk voorkomen dat het aanbod een keer een 'foutje' bevat. Als het een duidelijke fout betreft (dit noemen ze in de juridische wereld ook wel een "kennelijke vergissing of kennelijke verschrijving") kan Bureau pAct hier niet aan worden gebonden. Wel zo eerlijk, toch?
5. Bureau pAct is niet verplicht tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Bureau pAct behoudt zich het recht voor om een aanvraag te weigeren als er goede gronden zijn om de overeenkomst niet aan te gaan.
7. Alle genoemde prijzen zijn exclusief btw.
8. Het aanbod is gebaseerd op de informatie die opdrachtgever heeft verstrekt. Opdrachtgever moet ervoor zorgen dat alle benodigde informatie voor de uitvoering van de overeenkomst aan Bureau pAct wordt geleverd. Opdrachtgever garandeert de juistheid en volledigheid van de verstrekte informatie.
9. Gaat Bureau pAct een overeenkomst aan met meerdere natuurlijke personen / rechtspersonen, dan is elk van die (rechts)personen hoofdelijk verbonden tot voldoening van de rechten en plichten die voortvloeien uit de overeenkomst.

### Artikel 4. Aan de slag

1. De overeenkomst komt pas tot stand op het moment dat opdrachtgever het aanbod van Bureau pAct heeft geaccepteerd of zodra Bureau pAct feitelijk met de uitvoering is begonnen.
2. Natuurlijk doet Bureau pAct haar uiterste best voor opdrachtgever. Het garanderen van resultaten doet Bureau pAct daarentegen niet. Bureau pAct neemt enkel een inspanningsverplichting op zich.
3. Samen kunnen we meer! Het staat Bureau pAct daarom vrij om derden in te schakelen. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitdrukkelijk uitgesloten.
4. Als de training op locatie van opdrachtgever plaatsvindt, is opdrachtgever verantwoordelijk voor het verzorgen van de benodigde faciliteiten.
5. De werkzaamheden zullen worden uitgevoerd binnen een door Bureau pAct opgegeven termijn. Indien overschrijding van een termijn dreigt, zal Bureau pAct met opdrachtgever in overleg treden om de gevolgen van de overschrijding voor de verdere planning te bespreken.
6. In alle gevallen komt Bureau pAct pas in verzuim, nadat zij eerst schriftelijk in gebreke is gesteld, en een redelijke termijn aan haar is gegeven voor nakoming.
7. Alle afspraken die zijn gemaakt over deelnemersaantallen, de locaties en andere randvoorwaarden voor de training, dienen door opdrachtgever te worden nageleefd. Het is bijvoorbeeld niet toegestaan om de deelnemersaantallen te overschrijden zonder toestemming van



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

Bureau pAct.

8. Als de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld en Bureau pAct hiermee akkoord gaat, kan dit invloed hebben op de voorwaarden, prijzen en termijnen.
9. Bureau pAct kan ervoor kiezen het trainingsprogramma tussentijds te wijzigen om redenen van kwalitatieve verbetering en de planning van de training voor wat betreft plaats, tijd en trainers.
10. Het is mogelijk dat er door Bureau pAct (of door een ingeschakelde derde) foto's of video's worden gemaakt tijdens een training. Dit beeldmateriaal kan door Bureau pAct worden ingezet voor promotionele doeleinden. Hiervoor wordt voorafgaand aan de training om toestemming gevraagd. Opdrachtgever mag zelf beeldmateriaal maken van een training als opdrachtgever dit vooraf heeft gevraagd en Bureau pAct haar toestemming heeft verleend.
11. Bureau pAct behoudt zich het recht voor om de training niet door te laten gaan als het minimumaantal deelnemers niet is bereikt.

### Artikel 5. Duur en beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen partijen wordt aangegaan voor de duur van de opdracht, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Bureau pAct heeft het recht om de overeenkomst met opdrachtgever te beëindigen indien Bureau pAct redelijkerwijs van oordeel is dat voortzetting van de overeenkomst niet langer mogelijk is. In dat geval zullen de al door opdrachtgever gedane betalingen door Bureau pAct worden gerestitueerd, tenzij de beëindiging van de overeenkomst aan opdrachtgever is toe te rekenen. Opdrachtgever heeft bovendien geen recht op een aanvullende schadevergoeding.
3. Opdrachtgever kan de training kosteloos schriftelijk annuleren tot drie weken voor de geplande datum. Als opdrachtgever uiterlijk één week van tevoren annuleert, brengt Bureau pAct 50% van de afgesproken vergoeding in rekening. Annuleert opdrachtgever binnen drie werkdagen voor aanvang van de training, dan is opdrachtgever het volledige bedrag verschuldigd.
4. Heeft opdrachtgever recht op een terugbetaling? Dan ontvangt opdrachtgever dit bedrag binnen 14 dagen nadat de overeenkomst is beëindigd.

### Artikel 6. Training verzetten

1. Het is mogelijk om een training kosteloos twee weken van tevoren, en per e-mail, te verzetten.
2. De training kan maximaal 2 keer kosteloos drie weken van tevoren door opdrachtgever worden verzet. Hierna is Bureau pAct genoodzaakt de afgesproken volledige vergoeding in rekening te brengen.
3. Bureau pAct behoudt zich het recht voor zelf de training te verzetten vanwege onvoorziene omstandigheden, dit altijd in goed onderling overleg met opdrachtgever.

### Artikel 7. Prijzen en betalingsvoorwaarden

1. Bureau pAct heeft het recht haar prijzen te wijzigen. Gedurende de in het aanbod vermelde



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

termijn worden de prijzen niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. Bureau pAct kan ook haar prijzen verhogen indien tijdens de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat de oorspronkelijk overeengekomen dan wel verwachte hoeveelheid werk zodanig is onderschat bij het sluiten van de overeenkomst, dat redelijkerwijs niet van Bureau pAct kan worden verwacht de overeengekomen werkzaamheden tegen de oorspronkelijk overeengekomen prijs te verrichten, en dit niet te wijten is aan Bureau pAct. Bureau pAct zal in dat geval zo snel mogelijk schriftelijk contact opnemen met opdrachtgever om de prijsverhoging te communiceren.
3. Is een vooruitbetaling afgesproken, dan start Bureau pAct pas met de werkzaamheden op het moment dat de vooruitbetaling is ontvangen.
4. Soms worden er door Bureau pAct onkosten, zoals reiskosten of lunchkosten, in rekening gebracht. Dit wordt in het aanbod aangegeven.
5. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum.
6. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
7. Opdrachtgever dient de factuur te betalen zonder korting, verrekening of opschorting. Bezwaren tegen een factuur schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
8. Betaalt opdrachtgever een factuur niet op tijd? Dat kan natuurlijk een keertje gebeuren. Bureau pAct zal opdrachtgever hierop wijzen en opdrachtgever krijgt dan alsnog de mogelijkheid om het nog verschuldigde bedrag binnen 31 dagen te voldoen. Na het verstrijken van deze extra betalingstermijn is opdrachtgever automatisch in verzuim en gaat de wettelijke handelsrente lopen. Bovendien komen alle buitengerechtigde en gerechtelijke (incasso)kosten (zoals kosten voor deurwaarders, juristen, incassobureaus, enzovoorts) voor rekening van opdrachtgever, met een minimum van €250,00.

### Artikel 8. Klachtenprocedure

1. Bureau pAct vindt het belangrijk dat opdrachtgever helemaal tevreden is met de samenwerking. Mocht er onverwachts toch iets gebeuren waardoor dit niet het geval is, dan kan opdrachtgever een klacht indienen volgens deze klachtenprocedure. Bureau pAct behandelt klachten altijd vertrouwelijk.
2. Een klacht kan per e-mail (stuur een e-mail naar [info@bureaupact.nl](mailto:info@bureaupact.nl)) worden ingediend.
3. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht krijgt opdrachtgever van Bureau pAct een bevestiging en een eerste reactie.
4. Bureau pAct streeft ernaar om de klacht van opdrachtgever zo snel mogelijk af te handelen en waar mogelijk binnen 14 dagen nadat opdrachtgever zijn klacht heeft ingediend. Mocht er toch meer tijd nodig zijn om de klacht goed te kunnen onderzoeken, dan brengt Bureau pAct opdrachtgever hiervan op de hoogte binnen 14 dagen nadat opdrachtgever zijn klacht heeft ingediend. Bureau pAct geeft ook een uitleg voor het uitstel en een indicatie van wanneer Bureau pAct verwacht een beslissing te kunnen nemen.



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

5. Als opdrachtgever het niet eens is met de afhandeling van zijn klacht, kan opdrachtgever in beroep gaan bij een onafhankelijke derde partij. Deze partij is door Bureau pAct aangewezen om als onafhankelijke instantie een bindende uitspraak te doen, en is Merel Teunissen [teunissen@vwsadvocaten.nl](mailto:teunissen@vwsadvocaten.nl).

6. Het oordeel van deze onafhankelijke derde partij is voor Bureau pAct bindend. Eventuele gevolgen van deze uitspraak worden door Bureau pAct snel en adequaat afgehandeld.

7. Alle klachten en de wijze van afhandeling worden door Bureau pAct geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.

### Artikel 9. Aansprakelijkheid, overmacht en vrijwaring

1. De aansprakelijkheid van Bureau pAct voor eventuele schade als gevolg van een onrechtmatige daad, een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of anderszins, is uitgesloten (tenzij anders bepaald in deze voorwaarden). Indirecte schade (zoals reputatieschade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen) komt nooit voor rekening van Bureau pAct. Mocht Bureau pAct toch aansprakelijk zijn, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot directe schade en dan tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst afgesproken vergoeding (bij een duurovereenkomst wordt het maximum gesteld op de totale afgesproken vergoeding van het jaar voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis).

2. Bureau pAct is in ieder geval niet aansprakelijk voor:

- Schade bij opdrachtgever of derden door verkeerde of onvolledige informatie die door of namens opdrachtgever is verstrekt.
- Bedrijfsschade, indirecte schade of gevolgschade bij opdrachtgever of derden.
- Fouten van derden die ingeschakeld zijn voor het uitvoeren van een opdracht.

3. Als opdrachtgever Bureau pAct aansprakelijk wil stellen, dan moet opdrachtgever Bureau pAct eerst ingebreke stellen behalve wanneer nakoming blijvend onmogelijk is.

4. De beperkingen van aansprakelijkheid vervallen indien er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Bureau pAct.

5. Iedere vordering en / of claim tegen Bureau pAct verjaart binnen 12 maanden nadat de opdracht tot een einde is gekomen.

6. Opdrachtgever vrijwaart Bureau pAct tegen alle aanspraken van derden, de door Bureau pAct in verband daarmee te maken kosten inbegrepen, welke direct of indirect voortvloeien uit of verband houden met de werkzaamheden van Bureau pAct ten behoeve van opdrachtgever.

7. Bureau pAct hoeft haar verplichtingen niet na te komen indien Bureau pAct daartoe gehinderd wordt als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt - naast hetgeen daarover in de wet en jurisprudentie is bepaald - onder andere verstaan: ziekte van trainers, docenten of acteurs, stakingen, (internet)storingen, netwerkstoringen, quarantainemaatregelen, epidemieën, overheidsmaatregelen en alle andere van buitenkomende oorzaken - voorzien of niet voorzien - waarop Bureau pAct geen invloed kan uitoefenen en waardoor Bureau pAct redelijkerwijs niet in



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

staat is om haar verplichtingen na te komen. Indien de periode langer duurt dan 3 maanden, mogen partijen allebei de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde gedeelte ervan ontbinden. Heeft Bureau pAct bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst nagekomen, dan mag Bureau pAct het al uitgevoerde gedeelte (c.q. uitvoerbare deel) in rekening brengen. Opdrachtgever is verplicht deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijk contract.

### Artikel 10. Geheimhouding en privacy

1. Bureau pAct zal met alle door opdrachtgever en/of deelnemers verstrekte informatie vertrouwelijk omgaan.
2. Bureau pAct zal passende maatregelen nemen om de vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens te beschermen en de door Bureau pAct ingezette derden (docenten, trainers en acteurs) inlichten over het vertrouwelijke karakter van de informatie.
3. De verwerking van persoonsgegevens gebeurt in overeenstemming met de toepasselijke nationale en internationale wet- en regelgeving op het gebied van gegevensbescherming. Bureau pAct verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor de uitvoering van de overeenkomst en/of zoals beschreven in de privacyverklaring van Bureau pAct.

### Artikel 11. Overname

1. De docenten, trainers en acteurs die met Bureau pAct een overeenkomst van opdracht zijn aangegaan, zijn ten tijde van en 3 maanden na de overeenkomst aan een concurrentiebeding gebonden, inhoudende dat zij geen werkzaamheden voor relaties van Bureau pAct en daaraan gelieerde ondernemingen mogen verrichten.
2. Op grond daarvan is het de opdrachtgever en haar gelieerde ondernemingen verboden om, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Bureau pAct, rechtstreeks voor zich, dan wel door middel van en/of voor derden een arbeidsverhouding of samenwerking van welke aard dan ook aan te gaan met de betreffende werknemer of ingehuurde derde.

### Artikel 12. Intellectueel eigendom

1. Alle (intellectuele eigendoms-) rechten met betrekking tot de software, data, documentatie, trainingsmaterialen, werkboeken, video's, opdrachten, en alle andere (verstrekte) materialen, berusten uitsluitend bij Bureau pAct en/of haar licentiegevers. Bureau pAct verleent opdrachtgever en de deelnemers aan de training hierbij een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar en niet-overdraagbaar recht om deze materialen te gebruiken voor persoonlijke studiedoeleinden. Het is niet toegestaan om deze materialen te verveelvoudigen en/of te kopiëren.
2. Opdrachtgever geeft aan Bureau pAct toestemming om de (bedrijfs-)naam, merk en/of logo van opdrachtgever te gebruiken voor promotionele doeleinden.



## Algemene voorwaarden Bureau pAct

### Artikel 13. Geschillen

1. Is er een geschil ontstaan? Dan gaan partijen eerst samen om de tafel zitten met een lekker kopje thee (of koffie?) erbij om naar een oplossing te zoeken. Lukt het niet een oplossing te vinden, dan is de rechtbank Noord-Holland exclusief bevoegd om van het conflict kennis te nemen.
2. Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is bij uitsluiting het Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 14. Last but not least

1. Bureau pAct mag haar rechten die samenhangen met de overeenkomst overdragen aan anderen. Opdrachtgever mag dit alleen wanneer Bureau pAct hiervoor schriftelijk haar toestemming heeft gegeven.
2. Bureau pAct kan deze algemene voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen en/of aanvullen. Bij dergelijke wijzigingen of aanvullingen ontvangt opdrachtgever hierover een schriftelijke mededeling van Bureau pAct.