

Algemene voorwaarden | Customer Journey Experience

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. CJE: Customer Journey Experience, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Weegschaalstraat 3, 5632 CW te Eindhoven, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 70641145.
2. Opdrachtgever: iedere rechtspersoon, dan wel natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, met wie CJE een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Partijen: CJE en de Opdrachtgever gezamenlijk.
4. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan CJE zich jegens de Opdrachtgever heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
5. Diensten/Dienstverlening: de dienstverlening waartoe CJE zich in het kader van de Overeenkomst jegens de Opdrachtgever heeft verbonden, waaronder, doch niet uitsluitend, begrepen kunnen zijn, het optreden als mystery guest, eventueel inclusief het verstrekken van tips naar aanleiding van het mystery guest-onderzoek, en het verzorgen van personeelstrainingen, waaronder receptionisten- en telefoontrainingen en trainingen op het gebied van onder meer de eerste indruk, gastvrijheid, verbale en non-verbale communicatie, service en snelheid, commercieel bewustzijn, up- en cross-selling, presentatie, oplossingsgerichtheid, de omgang met wensen en klachten en het afscheid van gasten of klanten.
6. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van CJE tot het aangaan van een Overeenkomst, iedere Overeenkomst als zodanig en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsverhoudingen.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken, zoals middels de offerte van CJE of het door Partijen ondertekende contract. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van één of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

1. Elk aanbod van CJE (waaronder zijn offertes en ter ondertekening aangeboden contracten mede begrepen) is vrijblijvend, ook in geval daarin is vermeld dat het aanbod voor slechts een bepaalde tijd geldig is. Een aanbod van CJE kan tot meteen, althans zo spoedig mogelijk na de aanvaarding daarvan door de Opdrachtgever, nog door CJE worden herroepen.
2. Onverminderd het bepaalde in het vorige lid behoudt CJE zich het recht voor opdrachten te weigeren indien zijn onafhankelijkheid of objectiviteit in het geding komt.
3. Kennelijke fouten en vergissingen in een aanbod van CJE, binden hem niet.
4. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de Opdrachtgever het aanbod van CJE, op de eventueel door CJE aangewezen wijze, heeft aanvaard.
5. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst (mede) namens een andere natuurlijke of rechtspersoon sluit, verklaart hij door het aangaan van de Overeenkomst daartoe bevoegd te zijn. De Opdrachtgever is naast deze (rechts)persoon hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de uit die Overeenkomst voortvloeiende verplichtingen.

ARTIKEL 4. | AFBAKENING VAN DE OVEREENKOMST

1. De Overeenkomst omvat uitsluitend die Dienstverlening die uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen.
2. CJE is, onverminderd de mogelijkheid van Partijen om aanvullende afspraken te maken, nimmer gehouden prestaties te verrichten die zich buiten de inhoud of omvang begeven van hetgeen uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. In geval aan de hand van hetgeen uitdrukkelijk en Schriftelijk is overeengekomen niet objectief kan worden vastgesteld of de door de Opdrachtgever gewenste dienstverlening onder het bereik van de Overeenkomst valt, beslist CJE.

ARTIKEL 5. | BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR MYSTERY GUEST-DIENSTEN

1. Het bepaalde in dit artikel is uitsluitend van toepassing op mystery guest-diensten.
2. Na totstandkoming van de Overeenkomst worden de specifieke wensen van de Opdrachtgever met CJE doorgenomen. De scope van de opdracht, waaronder begrepen de aspecten waarop wordt beoordeeld (zoals hygiëne, klantvriendelijkheid, ambiance, kwaliteit van het eten, snelheid van de bediening en overige relevante onderdelen), wordt vervolgens Schriftelijk door CJE aan de Opdrachtgever bevestigd, bijvoorbeeld per e-mail.
3. Tarieven zijn gebaseerd op de uitvoering van de Dienst door één mystery guest, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders overeengekomen.
4. Indien Partijen niet uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen wanneer een mystery guest-bezoek plaatsvindt, is CJE gerechtigd dit zelfstandig te bepalen binnen de eventueel overeengekomen periode.
5. CJE voert de opdracht zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit volgens de afgesproken richtlijnen, maar behoudt daarbij professionele vrijheid in de uitvoering. CJE garandeert een objectieve beoordeling, maar is niet verantwoordelijk voor de interne interpretatie of verdere verwerking van de resultaten door de Opdrachtgever.
6. De bevindingen van CJE, zoals opgenomen in rapportages of mondelinge toelichtingen, zijn subjectieve waarnemingen en meningen en kunnen door hun aard voor interpretatie vatbaar zijn; aan deze bevindingen kunnen geen rechten worden ontleend.
7. In het kader van de uitvoering van mystery guest-bezoeken is CJE gerechtigd om, indien zijn onafhankelijkheid of anonimiteit dit vereist, zijn identiteit of rol te ontkennen.

ARTIKEL 6. | BIJZONDERE BEPALINGEN VOOR TRAININGEN

1. Het bepaalde in dit artikel is uitsluitend van toepassing op trainingen.
2. De inhoud, omvang en overige bijzonderheden van een training worden bepaald door hetgeen Partijen daaromtrent uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen. Daarbij kunnen onder meer het onderwerp, het aantal sessies, de duur daarvan, de deelnemers en de locatie worden vastgelegd.
3. Een training kan bestaan uit één sessie of uit meerdere, al dan niet periodiek terugkerende sessies. De frequentie en planning worden afgestemd op de behoeften van de Opdrachtgever en uitdrukkelijk en Schriftelijk overeengekomen.
4. Een training vindt plaats op de locatie van de Opdrachtgever of op een andere door de Opdrachtgever geregelde of aangewezen locatie, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. CJE is niet gehouden een trainingslocatie ter beschikking te stellen of voor de Opdrachtgever te regelen. Indien Partijen dit overeenkomen, kan een training geheel of gedeeltelijk op afstand worden verzorgd.
5. Indien een training plaatsvindt op een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde of aangewezen locatie, staat de Opdrachtgever ervoor in dat de voor een behoorlijke uitvoering benodigde ruimte, voorzieningen en faciliteiten tijdig en deugdelijk beschikbaar zijn. Bij telefoontrainingen kan dit, voor zover voor de betreffende training nodig, mede omvatten een rustige ruimte, werkende telefoonlijnen, headsets en opnameapparatuur. Vertraging, extra werkzaamheden, schade en kosten die ontstaan doordat de benodigde voorzieningen of faciliteiten niet tijdig of deugdelijk beschikbaar zijn, komen voor rekening en risico van de Opdrachtgever.
6. Indien de Opdrachtgever zowel mystery guest-diensten als trainingen afneemt, geldt als uitgangspunt dat de mystery guest en de trainer verschillende personen zijn. Uitsluitend indien Partijen dit uitdrukkelijk en Schriftelijk overeenkomen, kan dezelfde persoon in het kader van de betreffende opdracht zowel als mystery guest als trainer worden ingezet.
7. CJE verbindt zich in het kader van trainingen uitsluitend tot een inspanningsverbintenis. CJE staat niet in voor het bereiken van een bepaald leerresultaat, een bepaalde gedragsverandering bij deelnemers of enig ander specifiek resultaat van een training.
8. Het maken of laten maken van beeld- of geluidsopnamen van een training is uitsluitend toegestaan indien CJE daarmee vooraf uitdrukkelijk en Schriftelijk heeft ingestemd. CJE kan aan die toestemming voorwaarden verbinden ten aanzien van het gebruik, de bewaring en de verspreiding van de opnamen.

ARTIKEL 7. | RECHTEN EN VERPLICHTINGEN VAN PARTIJEN IN HET ALGEMEEN

1. De Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle informatie (waaronder documentatie en andere gegevens mede begrepen) die voor de uitvoering van de Overeenkomst redelijkerwijs relevant is, en met name de informatie zoals bedoeld in artikel 5, zo spoedig mogelijk als voor die uitvoering is vereist, volledig en op de eventueel daartoe door CJE voorgeschreven wijze aan CJE beschikbaar stelt. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid van alle door hem aan CJE beschikbaar gestelde informatie.
2. CJE verleent de Diensten naar beste inzicht en vermogen. Voor zover de aard en/of strekking van de betreffende prestaties daaraan niet dwingend in de weg staat, verbindt CJE zich echter uitsluitend tot een inspanningsverbintenis, zonder dat hij kan instaan voor het behalen van de gewenste resultaten.
3. De Opdrachtgever dient CJE steeds alle voor de uitvoering van de Overeenkomst vereiste medewerking te verlenen, waaronder mede begrepen het verlenen van de benodigde bevoegdheden, autorisaties en toegang tot de locatie(s) waar de Diensten worden verleend.

4. CJE spant zich in de eventuele uitvoeringstermijnen waartoe hij zich jegens de Opdrachtgever heeft verbonden, na te komen, doch deze termijnen zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen. Eventuele termijnoverschrijding leidt niet eerder tot verzuim van CJE dan nadat de Opdrachtgever CJE Schriftelijk in gebreke heeft gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn voor de nakoming is vermeld, en CJE na het verstrijken van die termijn nog steeds met de nakoming in gebreke is. Eventueel verzuim van CJE leidt uitsluitend tot de bevoegdheid van de Opdrachtgever om de Overeenkomst te ontbinden voor dat gedeelte waarop het verzuim betrekking heeft, maar geeft de Opdrachtgever nimmer recht op aanvullende of vervangende schadevergoeding.

ARTIKEL 8. | DERDEN

1. CJE heeft volledige vrijheid om te bepalen welke persoon of personen de Diensten verlenen, waaronder mede begrepen de bevoegdheid om derden bij de uitvoering van de Diensten te betrekken. De Opdrachtgever kan geen aanspraak maken op uitvoering door een specifieke persoon, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen. De toepasselijkheid van artikel 7:404 en 7:407 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is uitgesloten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de eventuele derden die CJE bij de uitvoering van de Overeenkomst betreft. Derhalve kunnen deze derden, voor zover het recht op nakoming van de betreffende bedingen naar hun aard of strekking niet uitsluitend voorbehouden kan zijn aan CJE, jegens de Opdrachtgever een beroep doen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden als ware zij, in plaats van CJE, zelf partij bij de Overeenkomst.
3. Het is mogelijk dat de eventuele derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst door CJE worden ingeschakeld, hun aansprakelijkheid ter zake willen beperken. CJE gaat ervan uit, en bedingt zo nodig bij deze, dat alle met hem gesloten Overeenkomsten de bevoegdheid inhouden om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking mede namens de Opdrachtgever te aanvaarden.

ARTIKEL 9. | DUUR, OPZEGGING EN ANNULERING VAN DE OVEREENKOMST

1. De Overeenkomst eindigt door volbrenging van de Dienstverlening, tenzij uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit dat Partijen zich jegens elkaar hebben verbonden tot voortdurende, telkens terugkerende of opeenvolgende prestaties (hierna: duurovereenkomst).
2. Een duurovereenkomst wordt geacht voor onbepaalde tijd te zijn aangegaan, indien niet uitdrukkelijk en Schriftelijk een bepaalde looptijd is overeengekomen. Indien uitdrukkelijk en Schriftelijk een bepaalde looptijd is overeengekomen, eindigt de duurovereenkomst na verstrijken van deze bepaalde periode van rechtswege.
3. Een duurovereenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan, eindigt door opzegging per e-mail met onmiddellijke ingang, onverminderd het bepaalde in het volgende lid onder b).
4. Indien de Opdrachtgever de Overeenkomst tussentijds geheel of gedeeltelijk annuleert of een gepland mystery guest-bezoek dan wel een trainingssessie wenst te verplaatsen, gelden, tenzij Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen, de volgende voorwaarden:
 - a) Bij een Overeenkomst die eindigt door volbrenging van de opdracht (afgebakende opdracht):
 - annulering leidt altijd tot verschuldigdheid van 100% van de overeengekomen prijs;
 - verplaatsing van een gepland mystery guest-bezoek of een trainingssessie is eenmalig mogelijk zonder extra kosten, mits daartoe uiterlijk 48 uur vóór aanvang daarvan een Schriftelijk verzoek bij CJE is ingediend.
 - b) Bij een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd:
 - bij annulering uiterlijk 48 uur vóór het geplande mystery guest-bezoek of de geplande trainingssessie, geschiedt annulering kosteloos;
 - bij annulering binnen 48 uur vóór het geplande mystery guest-bezoek of de geplande trainingssessie, is de Opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs voor het betreffende bezoek dan wel de betreffende sessie verschuldigd;
 - bij annulering binnen één uur vóór vertrek van de mystery guest dan wel trainer naar de locatie van uitvoering, is de Opdrachtgever 100% van de overeengekomen prijs voor het betreffende bezoek dan wel de betreffende sessie verschuldigd.
 - c) Bij een Overeenkomst met een bepaalde looptijd:
 - de Opdrachtgever is gehouden de volledige looptijd van de Overeenkomst na te komen;
 - annulering leidt tot volledige schadevergoeding gelijk aan de volledige overeengekomen prijs;
 - verplaatsing van geplande mystery guest-bezoeken en trainingssessies binnen de looptijd is eenmalig mogelijk zonder extra kosten, mits daartoe uiterlijk 48 uur vóór aanvang daarvan een Schriftelijk verzoek bij CJE is ingediend.

ARTIKEL 10. | OVERMACHT

1. CJE is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de Overeenkomst indien en voor zolang hij daartoe gehinderd wordt door een omstandigheid die hem krachtens de wet, een rechtshandeling of de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen niet kan worden toegerekend (overmacht). Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan, alle van buiten komende oorzaken waarop CJE geen invloed heeft en die de (verdere) uitvoering van de Overeenkomst onmogelijk maken of ernstig bemoeilijken, waaronder mede begrepen, ziekte/arbeidsongeschiktheid van het

uitvoerend personeel, extreme weersomstandigheden, vervoersproblemen, rampen, epidemieën, pandemieën, oorlog en oorlogsdreiging, storingen in of uitval van internet, de telecommunicatie-infrastructuur en stroomstoringen, waardoor nakoming van de Overeenkomst door CJE tijdelijk of blijvend onmogelijk is.

- Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.
- Indien CJE bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk nog aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte, respectievelijk nog uit te voeren gedeelte van de Overeenkomst, afzonderlijk te factureren.
- Schade als gevolg van overmacht komt, onverminderd toepassing van het vorige lid, nimmer voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

- CJE is bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Opdrachtgever zijn reeds opeisbare (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden aldus mede begrepen) niet nakomt.
- CJE is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt. Indien de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtgever ten aanzien waarvan hij tekortschiet, niet blijvend onmogelijk is, ontstaat de bevoegdheid tot ontbinding pas nadat de Opdrachtgever Schriftelijk door CJE in gebreke is gesteld, in welke ingebrekestelling een redelijke termijn is vermeld waarbinnen de Opdrachtgever zijn verplichtingen (alsnog) kan nakomen en de nakoming na verstrijken van de laatstbedoelde termijn nog steeds is uitgebleven. Het bepaalde in de vorige zin geldt niet indien CJE uit een mededeling van de Opdrachtgever moet afleiden dat de Opdrachtgever blijvend in de nakoming zal tekortschieten, in welk geval een ingebrekestelling dan ook zinloos is en de ontbinding zonder ingebrekestelling kan geschieden.
- Het bepaalde in de vorige twee leden geldt tenzij de tekortkoming van de Opdrachtgever, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze opschorting c.q. ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt.
- Tenzij de Opdrachtgever zijn (toekomstige) betalingsverplichtingen jegens CJE reeds volledig is nagekomen, is CJE gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, enig beslag op zijn goederen is gelegd of anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken.
- Voorts is CJE gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd, bijvoorbeeld omdat zijn onafhankelijkheid of objectiviteit in het geding komt.
- De Opdrachtgever maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door CJE op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
- Indien de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid, aan de Opdrachtgever kan worden toegerekend (wat slechts in geval van lid 5 niet altijd zo hoeft te zijn), maakt CJE jegens de Opdrachtgever aanspraak op vergoeding van de schade die CJE dientengevolge lijdt.
- Indien CJE de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 12. | KLACHTEN

- Eventuele klachten over de Dienstverlening dienen door de Opdrachtgever onverwijld na constatering, althans het redelijkerwijs kunnen constateren van de door hem veronderstelde tekortkoming, aan CJE mondeling kenbaar te worden gemaakt en vervolgens binnen twee werkdagen aan CJE Schriftelijk te worden bevestigd.
- Indien de Opdrachtgever niet tijdig klaagt, vloeit er voor CJE uit een dergelijke klacht geen enkele verplichting of aansprakelijkheid voort.
- Ook indien de Opdrachtgever tijdig klaagt, blijft zijn verplichting tot tijdige betaling en verdere nakoming van de Overeenkomst bestaan.

ARTIKEL 13. | PRIJZEN, ONKOSTEN EN BETALINGEN

- Partijen komen altijd een vaste prijs, dan wel een vaste prijs per week of maand overeen waartegen de Diensten worden verleend.
- De volgende onkosten komen aanvullend voor rekening van de Opdrachtgever, voor zover deze redelijkerwijs noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Overeenkomst:
 - kilometervergoeding, waarvan de hoogte uitdrukkelijk en Schriftelijk wordt overeengekomen;
 - parkeerkosten;
 - kosten van diner, overnachting en/of andere noodzakelijke uitgaven om het mystery guest-onderzoek ter plekke uit te voeren, voor zover deze binnen de grenzen van het doel van de Dienstverlening blijven, mede gelet op het bepaalde in artikel 4.
- CJE is gerechtigd om in het kader van een mystery guest-onderzoek gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen. De aanbetaling in het kader van een mystery guest-onderzoek dient uiterlijk 48 uur vóór het moment waarop de wensen met de Opdrachtgever worden

doorgenomen zoals bedoeld in artikel 4 door CJE te zijn ontvangen. Indien de opdracht binnen 48 uur na totstandkoming van de Overeenkomst aanvangt, dient de aanbesteding onmiddellijk, doch in ieder geval vóór het doornemen van de wensen met de Opdrachtgever, te zijn voldaan.

4. Ten aanzien van trainingen is CJE, voor zover Partijen niet uitdrukkelijk en Schriftelijk anders zijn overeengekomen, gerechtigd gehele of gedeeltelijke vooruitbetaling te vorderen.
5. Alle door CJE vermelde en door de Opdrachtgever aan CJE verschuldigde bedragen zijn exclusief btw, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders door CJE is aangegeven.
6. Behoudens tegenbewijs van de Opdrachtgever, is de administratie van CJE bepalend voor de vaststelling van de verschuldigde bedragen.
7. Betalingen dienen te geschieden middels overboeking binnen de op de betreffende factuur vermelde termijn. CJE hanteert een standaardbetalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum, maar kan daarvan in individuele gevallen afwijken.
8. CJE is gerechtigd om de aan de Opdrachtgever toekomende facturen uitsluitend per e-mail aan hem beschikbaar te stellen.
9. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Opdrachtgever van rechtswege in. Vanaf de dag dat het verzuim intreedt, is de Opdrachtgever over het openstaande bedrag een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt.
10. Alle redelijke kosten, zowel gerechtelijke, buitengerechtelijke als executiekosten, gemaakt ter verkrijging van de door de Opdrachtgever verschuldigde bedragen, komen voor rekening van de Opdrachtgever.

ARTIKEL 14. | AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. De Opdrachtgever draagt de schade veroorzaakt door onjuistheden in de door Opdrachtgever verstrekte gegevens, iedere andere tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen van de Opdrachtgever die uit de wet of de Overeenkomst voortvloeien, alsmede een andere omstandigheid die niet aan CJE kan worden toegerekend.
2. Aansprakelijkheid van CJE voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, gemiste opbrengsten, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, verminking of verlies van data en alle andere vormen van schade dan genoemd in het volgende lid, uit welchen hoofde dan ook, is uitgesloten.
3. De in deze algemene voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid van CJE gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of bewuste roekeloosheid van CJE.
4. In geval niettegenstaande het bepaalde in het overige van deze algemene voorwaarden, enige aansprakelijkheid voor schade op CJE mocht rusten, zal deze aansprakelijkheid beperkt zijn tot het alsnog deugdelijk verlenen van de Diensten, althans wat betreft dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid van CJE betrekking heeft. Indien zodanig herstel niet mogelijk is of voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is, zal de aansprakelijkheid van CJE beperkt zijn tot eenmaal de factuurwaarde van de Overeenkomst, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De Opdrachtgever vrijwaart CJE van eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan anderen dan CJE toerekenbaar is. Indien CJE uit dien hoofde door een derde mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden CJE zowel buiten als in rechte bij te staan en onmiddellijk al hetgeen te doen dat van hem in dat geval redelijkerwijs verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is CJE, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van CJE en/of derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

ARTIKEL 15. | GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

1. CJE zal alle vertrouwelijke informatie, waaronder persoonsgegevens (van personeel van de Opdrachtgever), vertrouwelijke bedrijfsgegevens en gegevensbestanden afkomstig van de Opdrachtgever, alsook andere in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst CJE ter kennis gekomen vertrouwelijke gegevens, zorgvuldig bewaren en geheimhouden, voor zover een bevoegdheid tot het tegendeel niet dwingend uit de aard of strekking van de Overeenkomst voortvloeit. CJE verwerkt persoonsgegevens conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
2. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt indien dit door de Opdrachtgever is medegedeeld dan wel voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. CJE zal de bedoelde vertrouwelijke informatie slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter kennis is gekomen.
4. De verplichtingen uit dit artikel vinden geen toepassing indien CJE krachtens de wet of een gerechtelijke uitspraak wordt verplicht, dan wel volgens de wet op grond van een gerechtvaardigd belang, gerechtigd is tot het verstrekken van de bedoelde informatie aan derden. In dat geval komt de Opdrachtgever nimmer het recht toe op ontbinding van de Overeenkomst dan wel op vergoeding van eventueel hierdoor ontstane schade.
5. De Opdrachtgever is gehouden informatie en materialen die CJE in verband met een training als vertrouwelijk verstrekt, dan wel waarvan de vertrouwelijke aard redelijkerwijs kenbaar is, vertrouwelijk te behandelen en niet zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van CJE aan derden ter beschikking te stellen, behoudens voor zover dit voor het overeengekomen interne gebruik noodzakelijk is.

ARTIKEL 16. | RAPPORTAGES EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

1. Alle rapportages, bevindingen en andere resultaten van de Dienstverlening blijven intellectueel eigendom van CJE.
2. De Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een beperkt gebruiksrecht om de rapportages intern te gebruiken binnen zijn eigen organisatie en uitsluitend voor interne doeleinden.
3. Publicatie, verveelvoudiging, verspreiding of doorverkoop van rapportages of andere resultaten aan derden is niet toegestaan zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van CJE.
4. Alle in het kader van trainingen door of namens CJE verstrekte of gebruikte materialen, waaronder mede begrepen presentaties, hand-outs, scripts, modellen, oefeningen, methodieken, handboeken en overige trainingsmaterialen, blijven intellectueel eigendom van CJE dan wel van de betreffende rechthebbende derde.
5. De Opdrachtgever verkrijgt ten aanzien van de in het vorige lid bedoelde trainingsmaterialen uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor intern gebruik door de medewerkers voor wie de betreffende training is verzorgd en uitsluitend voor het doel waarvoor de training is verstrekt. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan de trainingsmaterialen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van CJE openbaar te maken, te verveelvoudigen, te verspreiden, door te verkopen of commercieel te exploiteren, noch deze te gebruiken om andere of nieuwe medewerkers of derden zelfstandig op te leiden of te trainen. Partijen kunnen Schriftelijk een ruimer gebruiksrecht overeenkomen, al dan niet tegen een aanvullende vergoeding.
6. Voor zover CJE toestemming heeft verleend voor het maken van een beeld- of geluidsopname van een training, verkrijgt de Opdrachtgever uitsluitend het gebruiksrecht dat uitdrukkelijk en Schriftelijk tussen Partijen is overeengekomen. Bij gebreke van een nadere afspraak is het gebruik beperkt tot interne doeleinden binnen de organisatie van de Opdrachtgever en uitsluitend voor de medewerkers voor wie de betreffende training is verzorgd.

ARTIKEL 17. | SLOTBEPALINGEN

1. CJE is te allen tijde gerechtigd zijn rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, bijvoorbeeld in verband met een eventueel toekomstige wijziging van zijn rechtsvorm.
2. Op iedere Overeenkomst en alle daaruit tussen Partijen voortvloeiende rechtsbetrekkingen, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
3. Alvorens een eventueel beroep te doen op de rechter zijn Partijen verplicht zich optimaal in te spannen om het geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Uitsluitend de bevoegde rechter binnen het arrondissement van de rechtbank Oost-Brabant wordt in eerste aanleg aangewezen om van eventuele gerechtelijke geschillen tussen Partijen kennis te nemen, onverminderd het recht van CJE een andere volgens de wet bevoegde rechter aan te wijzen.