

## Voorwaarden van toepassing

1.1 Op alle met Lean Six Sigma Partners B.V. gesloten overeenkomsten zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen. In de navolgende tekst dient het woord 'LSSP' telkens gelezen te worden als Lean Six Sigma Partners en de ter uitvoering van de overeenkomst door LSSP ingeschakelde derden.

1.2 Indien een of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden (ALV) nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze ALV volledig van toepassing. LSSP en opdrachtgever zullen als dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij indien en zover mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

## Omvang verplichtingen

2.1 Met LSSP gesloten overeenkomsten leiden voor LSSP tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij LSSP gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van LSSP kan worden verlangd.

2.2 Als LSSP voor de uitvoering van een met LSSP gesloten overeenkomst derden inschakelt, is LSSP gehouden deze derden zodanig zorgvuldig te selecteren, als de opdrachtgever dit zou doen als de opdrachtgever die derden zelf zou selecteren.

2.3 Voor zover LSSP voor een juiste nakoming van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie van, of medewerking door, de opdrachtgever, respectievelijk een deelnemer, is LSSP uit haar verplichtingen ontslagen bij niet-tijdig verstrekken van die informatie of verlenen van die medewerking. LSSP zal er alles aan doen om deze informatie te verkrijgen.

## Totstandkoming van de overeenkomst

### 3.1 Opdracht

De overeenkomst tussen LSSP en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde getekende schriftelijke bevestiging, of door schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer aan LSSP van diens telefonische of per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

Bij aanmelding voor open training via de website komt de overeenkomst tot stand door het accepteren van de algemene voorwaarden en de annuleringsvoorwaarden op het aanmeldingsformulier.

### 3.2 Niet-bindend karakter offerte/voorstel

Alle aanbiedingen en offertes/voorstellen van LSSP zijn niet bindend totdat tussen partijen terzake van die offerte/voorstel een overeenkomst is gesloten. Offertes/voorstellen van LSSP zijn 60 dagen geldig, tenzij is overeengekomen in procedure met de opdrachtgever.

3.3 Gedurende zeven dagen na inschrijving voor een van onze opleidingen heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden voor aanvang van de opleiding

## Plaatsing/toelating

4.1 Door LSSP aangeboden opleidingen (in de ruimste zin des woords) vinden alleen doorgang bij voldoende aanmelding. Bij meer aanmeldingen dan er geplaatst kunnen worden, volgt plaatsing in de volgorde van aanmelding.

4.2 Toelating tot een opleiding kan afhankelijk zijn van een selectieprocedure van LSSP, waarbij kennis- of vaardigheidsniveau wordt getoetst.

4.3 LSSP is gerechtigd het trainings- of opleidingsprogramma tussentijds te wijzigen, om reden van herprogrammering van exameneisen van externe exameninstututen en/of om reden van kwalitatieve verbetering.

4.4 LSSP is gerechtigd de planning van de training/opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. LSSP zal zorgdragen voor een gelijkwaardig alternatief.

## **Coaching/uren**

5.1 Betaalde coaching uren vervallen na twaalf maanden, gerekend vanaf de startdatum van de betreffende coaching, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 Coaching uren betreffen 'persoonlijke' uren en zijn derhalve niet overdraagbaar aan andere personen.

5.3 Coaching uren zijn niet inwisselbaar voor korting op welke wijze dan ook.

## **Annuleren**

6.1 Niet-deelnemen aan een activiteit op die datum, waarop men is geplaatst (anders dan in de 4.2 bedoelde situatie) wordt aangemerkt als annulering. Annulering dient vooraf schriftelijk te geschieden. Er zal in overleg met de opdrachtgever eventueel worden gezocht naar een geschikt alternatief.

### *Trainingen/opleidingen*

6.1.1 Bij annulering binnen 9 weken voor aanvang is € 155,- administratie-/ annuleringskosten verschuldigd.

Bij annulering binnen zes weken voor aanvang is 50% van de prijs van de training/opleiding verschuldigd.

Bij annulering binnen drie weken voor aanvang is de volledige prijs van de training/opleiding verschuldigd.

Met inachtneming van het in 4.2 bepaalde mag een geplaatste deelnemer zich laten vervangen.

### *Maatwerk*

6.1.2 Bij annulering van door LSSP op verzoek van de opdrachtgever ontwikkelde trainingen/opleidingen (al dan niet in-company) worden bij annulering tot één maand voor de aanvang de daadwerkelijk door LSSP gemaakte (door LSSP te specificeren) kosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen één maand voor de aanvang is de eerste overeengekomen termijn verschuldigd naast de daadwerkelijk door LSSP gemaakte kosten.

## **Ontbinden**

7.1 LSSP is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden indien:

- opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst LSSP ter kennisgenomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.

7.2 Voorts is LSSP bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen, welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

7.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden, zijn de vorderingen van LSSP op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien LSSP de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar afspraken uit de wet en overeenkomst.

7.4 LSSP behoudt steeds het recht schadevergoeding te vorderen.

## **Betaling**

8.1 Alle door LSSP opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, tenzij anders is overeengekomen. Betalingen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te zijn verricht.

8.2 Bij niet tijdige betaling is een vertragingsrente verschuldigd, gelijk aan de wettelijke handelsrente, en zijn buitengerechtigde incassokosten verschuldigd tot een bedrag van 15% van het niet tijdig betaalde bedrag.

8.3 LSSP ontvangt ten behoeve van training/opleiding voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid).

8.4 Indien LSSP gehouden is aan het terugbetalen van delen van of de gehele betaalsom, dan zal dit binnen 30 werkdagen geschieden na verzoek hiertoe van de klant

## **Uitspanning**

9. Opdrachtgever zal gedurende de looptijd van de overeenkomst alsmede 12 maanden na beëindiging daarvan, op generlei wijze behoudens nadat goed zakelijk overleg ter zake heeft plaatsgehad met LSSP, medewerkers van LSSP of van ondernemingen waarop LSSP ter uitvoering van deze overeenkomst beroep heeft gedaan en die betrokken zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst, in dienst nemen dan wel anderszins, direct of indirect, voor zich laten werken. Bij overtreding van deze bepaling verbeurt opdrachtgever een direct opeisbare boete van € 25.000,-- per overtreding te vermeerderen met € 800,-- voor elke dag dat hij in overtreding is zonder dat daartoe enige voorafgaande kennisgeving of ingebrekestelling is vereist en onverminderd het recht van LSSP om volledige schadevergoeding te eisen.

## **Intellectueel eigendom**

10.1 Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam- of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op door LSSP ter uitvoering van de overeenkomst geleverde producten en diensten, is en blijft LSSP houder (krachtens licenties van derden) respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen, niet wijzigen of verwijderen.

10.2 LSSP behoudt het recht door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

10.3 Opdrachtgever vrijwaart LSSP voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.

10.4 Indien opdrachtgever aan LSSP informatiedragers elektronische bestanden of software et cetera verstrekt, garandeert opdrachtgever dat daardoor geen inbreuk op eigendoms- of auteursrechten van derden wordt gemaakt, alsmede dat de informatiedragers elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

## **Aansprakelijkheid**

11.1 LSSP is niet aansprakelijk voor aan haar toe te rekenen indirecte schade.

11.2 Voor schade die een direct gevolg is van een aan LSSP toe te rekenen tekortkoming is LSSP alleen aansprakelijk als die tekortkoming het gevolg is van opzet of grove schuld aan de zijde van LSSP. Als LSSP gehouden is schade te vergoeden, is deze vergoeding beperkt tot de overeengekomen vergoeding van de reeds uitgevoerde werkzaamheden, gemoeid met de overeenkomst (en bij een duurovereenkomst, voor de duur van één jaar). De totale vergoeding zal nimmer meer belopen dan € 50.000,-.

11.3 Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan LSSP aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waar van opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan LSSP worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan LSSP zijn verstrekt, heeft LSSP het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan opdrachtgever in rekening te brengen.

11.4. LSSP is niet aansprakelijk voor de mogelijke gevolgen van het feit dat opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft verstrekt. Opdrachtgever vrijwaart LSSP van vorderingen van derden wegens schade die is veroorzaakt doordat opdrachtgever aan LSSP onjuiste of onvolledige informatie

heeft verschaft of die in verband met de uitvoering zijn ontstaan.

11.5 LSSP is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

## **Klachtenprocedure**

12.1 Klachten met betrekking tot verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dienen door opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan LSSP. Dit kan per e-mail aan [algemeen@leansixsigmapartners.nl](mailto:algemeen@leansixsigmapartners.nl) met vermelding "Klacht" in het onderwerp. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat LSSP in staat is adequaat te reageren. Meer informatie en mogelijkheden vindt u op onze website: <https://www.leansixsigmapartners.nl/algemenevoorwaarden>

12.2 Klachten worden direct (in enkele werkdagen) maar uiterlijk binnen 2 weken na schriftelijke melding in behandeling genomen.

12.3 Klachten als in 11.1 bedoeld, schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

12.4 In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft LSSP de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdrachten tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium.

12.5 Bij een blijvend verschil of geschil van inzicht kan de klacht worden overgedragen aan een onafhankelijke derde. LSSP maakt hiervoor gebruik van de [geschillencommissie van de NRTO](#).

## **Persoonsregistratie**

13. Door het aangaan van een overeenkomst met LSSP wordt aan LSSP toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Een gedetailleerd overzicht van uw rechten aangaande de verwerking van uw persoonsgegevens vindt u in ons privacyreglement. Deze kunt u vinden op onze website.

## **Geheimhouding**

14. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, LSSP gehouden is vertrouwelijke informatie aan door derden mede te verstrekken, en LSSP zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijke dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is LSSP niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

## **Toepasselijk recht**

15. Op elke overeenkomst tussen LSSP en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

## **Vindplaats en wijziging van de voorwaarden**

16.1 Deze voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht.

16.2 Van toepassing is steeds de laatst gedeponneerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.