

**ALGEMENE VOORWAARDEN  
HOW COMPANY B.V./HOW COMPANY ADMIN B.V.**

**1 ALGEMEEN**

- 1.1 Op al de aanbiedingen van How Company en door How Company geaccepteerde opdrachten zijn deze algemene voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Algemene voorwaarden van de wederpartij binden ons niet. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden gelden slechts, indien wij die afwijkingen schriftelijk hebben bevestigd.
- 1.2 In het hierna volgende wordt verstaan onder:
1. How Company: How Company B.V., ingeschreven bij de KvK 34290646. How Company Admin B.V., ingeschreven bij de KvK 53854675.
  2. Opdrachten: de prestaties waartoe How Company zich verbonden heeft, zoals diensten en/of adviezen aan de wederpartij waarmee de overeenkomst is gesloten.
  3. Cliënt: de natuurlijke of rechtspersoon die mondeling, schriftelijk of via onze website te kennen heeft gegeven gebruik te willen maken van de door How Company aangeboden diensten, al dan niet in de vorm van een duurovereenkomst.
- 1.3 Een overeenkomst tussen ons en opdrachtgever wordt geacht te zijn tot stand gekomen indien opdrachtgever al dan niet op grond van een aanbieding als een offerte, projectvoorstel, aanbod via onze website hetzij schriftelijk, hetzij mondeling, hetzij via inschrijving via onze website een opdracht aan ons verstrekt, welke opdracht wij schriftelijk, per email of mondeling accepteren.

**2 AANBIEDINGEN**

- 2.1 Onze aanbiedingen zijn vrijblijvend. Wij geven in onze aanbiedingen een zo goed mogelijk beeld van de uit te voeren werkzaamheden. Onze aanbiedingen zijn twee maanden geldig, tenzij in de aanbieding anders vermeld. Zolang de aanbieding niet tot een opdracht heeft geleid, behouden wij ons het recht voor onze capaciteit elders in te zetten.
- 2.2 Ingeval van open trainingen komt de overeenkomst tot door inschrijving via onze website [www.howcompany.nl](http://www.howcompany.nl)
- 2.3 Ten aanzien van een aantal overeenkomsten geldt dat het sluiten van de overeenkomst met Cliënt afhankelijk is van de resultaten van een selectieprocedure, welke Cliënt dient te ondergaan.
- 2.4 How Company heeft het recht in geval van onvoldoende aanmelding voor een training of maatwerkprogramma tot annulering van de desbetreffende training of het desbetreffende maatwerkprogramma over te gaan, waarbij How Company tot niet meer dan restitutie van door Cliënt eventueel al betaalde bedragen (voor desbetreffende training of maatwerk-programma) gehouden is binnen 4 weken na annulering.
- 2.5 De prijzen in de genoemde aanbiedingen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege. De prijs voor het verrichten van werkzaamheden zit alleen op het honorarium voor de werkzaamheden. De kosten, die How Company daarnaast maakt voor het uitvoeren van de overeenkomst, worden apart in rekening gebracht.

**3 PROJECTUITVOERING EN -DUUR**

- 3.1 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, zijn wij verantwoordelijk voor de opgedragen werkzaamheden. Ter uitvoering van de opdracht schakelen wij door ons te kiezen competente professionals in.
- 3.2 De afgesproken datum voor wat betreft de afronding van een maatwerkprogramma geldt bij benadering en is niet bindend. Voor overschrijding van de programmatermijn zijn wij niet aansprakelijk. In geval van overschrijding van de geplande tijd die met de opdracht gemoeid is, zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk schriftelijk of mondeling door ons in kennis worden gesteld.

**4 HONORERING**

- 4.1 Indien als honorarium geen vaste prijs is overeengekomen, wordt ons honorarium berekend op basis van

standaardtarief, bestede tijdseenheden en het aantal ingezette professionals. De aan ons verschuldigde bedragen zullen direct na uitvoering van de opdracht achteraf worden gefactureerd. How Company behoudt zich het recht voor te allen tijde tarief aanpassingen door te voeren.

- 4.2 Wijziging van de vraagstelling door de opdrachtgever kan tot wijziging van de in de aanbieding genoemde tijdsduur dan wel de totaal overeengekomen kosten van de opdracht aanleiding geven.

**5 BETALING**

- 5.1 Incompany; uiterlijk één week voor aanvang van het programma of de training dient 30% van de totale som aanbetaald te zijn aan How Company. Open Programma's; 1 maand voor aanvang van de training dient het totale bedrag van de training incl. de arrangementkosten voldaan te zijn aan How Company.
- 2 Tenzij specifieke condities zijn overeengekomen, dient betaling van zowel honoraria als gedeclareerde kosten plaats te vinden binnen 15 dagen na factuurdatum, door overschrijving van het verschuldigde bedrag aan How Company. Bij overschrijding van deze termijn is, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, aan ons een rente verschuldigd van 1,5% per maand.
- 5.2 Daarnaast zijn wij gerechtigd van de opdrachtgever te vorderen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten die door zijn wanbetaling zijn veroorzaakt. De buitengerechtelijke kosten worden door partijen vastgesteld op 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van € 500,00.
- 5.3 Reclames omtrent declaraties dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de desbetreffende bij How Company schriftelijk te zijn gemeld. Na afloop van de termijn van 8 dagen wordt opdrachtgever geacht alle rechten om de declaratie aan te vechten te hebben verwerkt.

**6 WIJZIGING TEAM**

- 6.1 Wij behouden ons het recht voor om de samenstelling van het team te wijzigen, met handhaving van de continuïteit van de werkzaamheden en de vereiste deskundigheid van het team.

**7 VOORTIJDIGE BEËINDIGING**

- 7.1 De opdracht kan door beide partijen voortijdig worden beëindigd door middel van een opzegging, waarbij een minimum opzegtermijn van een maand zal worden aangehouden. In geval van voortijdige beëindiging geschiedt facturering op basis van de stand van de door ons verrichte werkzaamheden op het moment van beëindiging.
- 7.2 In afwijking van het hiervoor in artikel 7.1 bepaalde, behouden wij ons het recht voor de overeenkomst met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst middels aangetekend schrijven aan de andere partij geheel of gedeeltelijk te beëindigen indien er sprake is van zodanige feiten en omstandigheden dat gevreesd kan worden dat de opdrachtgever niet in staat is c.q. zal zijn aan haar verplichtingen uit de overeenkomst te voldoen. Indien wij op deze grond de overeenkomst beëindigen, zullen wij niet wegens deze beëindiging tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

**8 VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER**

- 8.1 De opdrachtgever is gehouden volledige medewerking aan de uitvoering van de opdracht te verlenen en ons al datgene dat daartoe benodigd is ter beschikking te stellen. Dit houdt onder meer in dat desgevraagd een werkruimte ter beschikking wordt gesteld met passende voorzieningen, dat de medewerkers van de opdrachtgever gedurende de overeengekomen tijd beschikbaar zijn voor de opdracht, evenals ons van alle informatie te voorzien, die voor een goede uitvoering van de opdracht benodigd is.
- 8.2 Indien derden bij de uitvoering van de opdracht moeten worden ingeschakeld, is de opdrachtgever, indien wij

verlangende dat de opdracht aan de derde rechtstreeks door de opdrachtgever wordt uitbesteed, gehouden in alle redelijkheid mede te werken aan totstandkoming van de overeenkomst met derde.

## 9 VERPLICHTINGEN OPDRACHTNEMER

9.1 Wij zullen naar beste weten en kunnen en met een goede vak kennis de opgedragen werkzaamheden uitvoeren, waarbij wij ons zullen inspannen het in de aanbieding omschreven eindresultaat te bereiken.

## 10 AANSPRAKELIJKHEID

10.1 Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor directe, indirecte of andere schade die een gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van onze verplichtingen.

10.2 Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade wegens vertraging of iedere andere niet-nakoming van de overeenkomst veroorzaakt door overmacht, bedrijfs geschillen of andere redenen of omstandigheden welke redelijkerwijze buiten onze invloedssfeer vallen.

10.3 In geval van onrechtmatige daad van ons of door ons ingezette professionals waarvoor wij rechtens aansprakelijk gehouden kunnen worden, zijn wij slechts aansprakelijk voor vergoeding van schade voor zover ontstaan door opzet of grove schuld. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

10.4 Indien van de met How Company gesloten overeenkomst deelname aan sport-of andere outdoor activiteiten deel uitmaakt, neemt Cliënt daaraan deel voor eigen risico, waarbij Cliënt tevoren zelf dient te beoordelen of deelname gezien fysieke en conditionele risico's verantwoord is.

## 11 OVERMACHT

11.1 Indien wij door overmacht van blijvende respectievelijk tijdelijke aard worden verhinderd de opdracht (verder) uit te voeren, zijn wij gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de ons verder toekomende rechten, de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst ontbonden te beschouwen, dan wel de (verdere) uitvoering van de opdracht op te schorten.

11.2 Ingeval de opschorting zes maanden heeft geduurd, is de overeenkomst alsnog ontbonden.

11.3 Van overmacht is sprake, indien ten gevolge van enige omstandigheid redelijkerwijze niet (meer) van ons kan worden verlangd dat wij onze verplichting (verder) nakomen, ook als was die omstandigheid ten tijde van het aanvaarden van de opdracht voorzienbaar.

11.4 De opdrachtgever is in alle gevallen gehouden de kosten van de al verrichte werkzaamheden aan ons te voldoen.

## 12 ANNULERING DOOR CLIENT

12.1 Onder annulering wordt voor het oogmerk van deze bepaling verstaan de mogelijkheid voor Cliënt om zonder dat sprake is van enige tekortkoming aan de zijde van How Company zich toch van de overeenkomst te bevrijden.

12.2 Annuleringsregeling open trainingen;

1. Bij annulering minder dan vier weken tot acht dagen voor aanvang van de training is de Cliënt verplicht 50% van de kosten van de training te vergoeden.

2. Bij annulering minder dan acht dagen voor aanvang van de training zijn de totale kosten van de training verschuldigd.

12.3 Annulering van maatwerkprogramma's;

1. Bij annulering meer dan 4 weken voorafgaand aan de aanvang van het maatwerkprogramma is de Cliënt

verplicht de gemaakte voorbereidingskosten te vergoeden.

2. Bij annulering binnen 4 weken tot acht dagen voorafgaand aan de aanvang van het maatwerkprogramma is de Cliënt verplicht 50% van het overeengekomen bedrag en de tot dat moment gemaakte kosten te vergoeden.

3. Bij annulering binnen 8 dagen is de Cliënt verplicht het volledige overeengekomen bedrag te vergoeden

12.4 Annulering dient schriftelijk te geschieden. Indien niet zoals bovenomschreven geannuleerd is, wordt geen restitutie verleend, ook niet indien de Cliënt van de diensten geen gebruik maakt.

## 13 GEHEIMHOUDING

13.1 Alle informatie en bedrijfs- of beroepsgeheimen welke door de partijen aan elkaar worden geopenbaard, worden geacht vertrouwelijk te zijn medegedeeld en zullen niet dan na overleg met Cliënt en/of opdrachtgever aan derden worden doorgegeven of gebruikt op een andere wijze dan in verband met de gesloten overeenkomst.

13.2 Registratie: Cliënt verleent How Company door ondertekening van de overeenkomst ondubbelzinnig, voor zover deze dwingend rechtelijk is vereist, toestemming voor automatische bewerking van door Cliënt opgegeven persoonsgegevens. How Company treft alsdan de nodige maatregelen opdat deze persoonsgegevens- gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verzameld en verwerkt- juist en nauwkeurig zijn en waarborgt Cliënt een behoorlijke en zorgvuldige verwerking van diens persoonsgegevens. De persoonsgegevens zal How Company uitsluitend verwerken voor haar eigen marketingactiviteiten en/of commerciële doeleinden.

## 14 EIGENDOMS- EN AUTEURSRECHTEN

14.1 De uit onze werkzaamheden voortvloeiende auteursrechten blijven ons eigendom. Wij blijven rechthebbende van alle rechten terzake van informatie, methodes, middelen, technieken, processen en maatwerkprogramma's welke door of voor ons zijn ontwikkeld en welke worden verschaft of medegedeeld aan de opdrachtgever.

## 15 TOEPASSELIJK RECHT

15.1 Op al onze aanbiedingen, opdrachten en werkzaamheden is Nederlands recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Amsterdam.

How Company  
Contactweg 161  
1014 BJ Amsterdam  
020-5062090

## KLACHTENREGELING

### 1. Begripsbepaling

- 1.1. Opdrachtgever: de (rechts-)persoon die zich verantwoordelijk heeft gesteld voor de betaling van de programmakosten
- 1.2. Programma: de diensten van How Company, waaronder begeleiding, coaching, training of opleiding.
- 1.2. Opdrachtbevestiging: de opdracht voor een programma.
- 1.4. Directie: de directie van How Company.
- 1.5. Melding: een uiting van ongenoegen aan How Company over de wijze waarop How Company zich in een bepaalde situatie heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd.
- 1.6. Klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop How Company zich in een bepaalde situatie heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding (zie 1.5) niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

### 2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van How Company.

### 3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een opdrachtgever doet binnen 2 weken nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van How Company.
- 3.2. De directie van How Company heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 2 weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding. Gedurende 2 jaar zal deze klacht worden bewaard.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal 2 weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- 3.7. How Company zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.
- 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:
- De naam, het adres van de indiener;
  - De dagtekening;
  - Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
  - De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

How Company  
T.a.v. Jeroen Siedenburg  
Contactweg 161  
1014 BJ Amsterdam

How Company neemt ook mondelinge meldingen in behandeling.

- 3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- 3.10. How Company heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen. Mocht er langere tijd nodig zijn voor onderzoek, dan zal How Company dit binnen 2 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk (e-mail) kenbaar maken. Tevens wordt er een toelichting gegeven van het uitstel en zal er een indicatie

worden afgegeven wanneer er een verwacht uitsluitsel volgt.

- 3.11 Ingediende klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende 3 jaar na

### 4. Geen verplichting tot behandeling

- 4.1. How Company is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
- 4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de diensten van How Company;
- 4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
- 4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
- 4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.

4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk in kennis gesteld.

### 5. Klachten

- 5.1. How Company draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging (e-mail) van ontvangst van de klacht binnen 2 weken aan de indiener.
- 5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

### 6. Afhandeling klachten

- 6.1. De directie van How Company bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. De onafhankelijke derde is De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
- 6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3. De directie, danwel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- 6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor How Company bindend.
- 6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7. De directie, danwel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

### 7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling How Company".
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van How Company en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden

beschreven in de Algemene Voorwaarden How Company, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam.

#### **8. Inwerkingtreding en blijvende geschillen**

8.1. Deze Klachtenregeling How Company is door How Company vastgesteld op 1 november 2011.

8.2. Deze overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

8.3. Geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

8.4. Alle geschillen worden uitsluitend beslecht door de bevoegde rechter in het Arrondissement Amsterdam.

#### **Toelichting**

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden. Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop How Company de auditovereenkomst heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling. Indien How Company de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, danwel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.