

Algemene verkoop-, leverings- en betalingsvoorwaarden van **de Rolf groep B.V. gevestigd en kantoorhoudende te Ochten**, gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Midden-Nederland

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten van de Rolf groep.

1. Aanbieding, totstandkoming en wijziging
 - a. Alle aanbiedingen van ons zijn vrijblijvend.
 - b. Je kunt jouw order plaatsen per telefoon, e-mail, post en via de webshop. De orderbevestiging is de grondslag van de overeenkomst tot levering. Wijzigingen op de order kunnen uitsluitend in overleg worden overeengekomen.
 - c. Tenzij anders overeen gekomen zijn Offertes gedurende 30 dagen geldig.
 - d. Alle documentatie, offertes en begrotingen blijven te allen tijde eigendom van ons en mogen niet aan derden ter inzage gegeven worden.
 - e. Wij accepteren jouw order onder de opschortende voorwaarde dat je voldoende kredietwaardig bent voor de geldelijke nakoming hiervan.
 - f. Je kunt ons niet aan een aanbod houden indien je redelijkerwijs kan of had moeten begrijpen dat dit aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Daaronder worden tevens verstaan een druk- of schrijffouten.
2. Prijzen
 - a. Prijzen zijn in euro's, exclusief BTW en exclusief vrachtkosten tenzij anders is aangegeven in de orderbevestiging.
 - b. Na afloop van een periode van 1 jaar na de totstandkoming van de Overeenkomst zijn wij gerechtigd de prijzen voor onze dienstverlening jaarlijks met ingang van 1 januari van het betreffende jaar te verhogen op basis van het prijsindexcijfer.
3. Betaling
 - a. De betaling van de factuur dient plaats te vinden via een overboeking op één van onze bankrekeningen, tenzij anders is overeengekomen.
 - b. Tenzij anders overeengekomen dient de factuur binnen 30 dagen te zijn voldaan. Indien je niet tijdig betaalt, zullen wij onze leveringen en diensten staken en actie ondernemen om de vordering te innen. De kosten van die actie zullen op jou worden verhaald.
 - c. Over vooruitbetalingen en/of over gelden die op andere grond door ons van jou in beheer worden gehouden, wordt geen rente vergoed. Overzichten betreffende deze gelden worden op schriftelijke aanvraag aan je verstrekt.
4. Levering van goederen
 - a. Levertijd
 - i. Wij doen onze uiterste best om te leveren op het met je afgesproken tijdstip. Leveringen kunnen in delen plaatsvinden.
 - ii. Levering op een ander (later) moment is geen reden voor annulering van jouw order en geeft nimmer recht op schadevergoeding.
 - b. Levering en risico-overgang
 - i. Levering vindt plaats af fabriek, ex works conform Incoterms 2010.
 - ii. Tenzij anders overeengekomen wordt het risico van de levering aan jou overgedragen vanaf het moment van verzending vanuit ons magazijn.
 - c. Eigendomsvoorbehoud
 - i. Alle geleverde en nog te leveren goederen blijven ons eigendom totdat de betaling van de facturen volledig is voldaan.
 - ii. Indien je niet aan uw betalingsverplichtingen kunt voldoen of er gegronde vrees bestaat dat dit het geval zal zijn, zijn wij gerechtigd de door ons

geleverde materialen waarop het eigendomsvoorbehoud rust, bij je weg te halen.

5. Levering van diensten

- a. Wij zullen onze uiterste best doen om de door ons verleende diensten op de juiste wijze te leveren.
- b. De diensten worden daar waar mogelijk verleend en uitgevoerd op kantoor van ons. Waar nodig zullen wij ter plaatse gaan.
- c. Indien wij in het kader van de dienst werkzaamheden verrichten op- of door jou aangewezen locatie, draag je kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
- d. Wij bepalen welke mensen de diensten uitvoeren. Waar nodig zullen onderaannemers onder de verantwoordelijkheid van ons worden ingezet .
- e. Wij verwachten van je dat je alle noodzakelijke gegevens verstrekt en dat je samen met ons alle noodzakelijke maatregelen treft die van belang zijn bij de uitvoering van de dienstverlening.
- f. ICT-diensten
 - i. De levering van ICT-diensten vindt plaats na ondertekening van een dienstenovereenkomst en bestaat uit een projectmatige fase en een aansluitende onderhoudsfase.
 1. Tijdens de projectmatige fase worden aflevering, installatie en acceptatie van ICT-diensten volgens vaste procedures met je afgestemd en uitgevoerd. Je hebt twee weken de tijd na het bezoek van onze buitendienst medewerkers om te reclameren. Na deze twee weken geldt de dienst als opgeleverd.
 2. Tijdens de aansluitende onderhoudsfase leveren wij proactief beheer en ondersteunen wij je bij alle vragen en opmerkingen ten aanzien van het functioneren van de diensten conform de Service Level Agreement (SLA) die onderdeel is van iedere dienstenovereenkomst.
- g. Diensten met betrekking tot het organiseren van opleidingen en evenementen.
 - i. Een getekende offerte of akkoord op een offerte of begeleidingsvoorstel is bindend.
 - ii. Onder deze diensten vallen iedere vorm van training, studie, workshop, begeleiding, lezing, presentatie.
 - iii. Wij bepalen uiteindelijk wie er deel mag nemen aan door ons georganiseerde opleidingen en evenementen.
 - iv. Indien wij de opleiding geven op locatie bij jou, dan zorg jij voor de beschikbaarheid van deugdelijk werkende apparatuur en programmatuur.
 - v. De deelnemer die als privépersoon handelt heeft tot 14 kalenderdagen na de totstandkoming van de opdracht bedenktijd om de overeenkomst kosteloos te annuleren. Indien er al betaald is, wordt het factuurbedrag binnen 14 dagen terugbetaald. Bedrijfsmatige overeenkomsten hebben geen bedenktijd.
 - vi. Bij annulering van de opdracht is 100% van het opdrachtbedrag verschuldigd. Tot 8 weken voor de aanvangsdatum kan de datum in overleg opnieuw worden vastgesteld. Binnen 8 weken voor de aanvangsdatum is de afgesproken datum bindend. Bij annulering door ons wordt het eventueel reeds betaalde deelnamebedrag binnen 30 dagen terugbetaald. Wij aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid voor schade welke ontstaat door annulering of uitstel van een cursus of evenement.

- vii. Indien de overeenkomst tussentijds door je wordt opgezegd, dan ben je verplicht 100% van het opdrachtbedrag te betalen.
 - viii. Een deelnemer aan een cursus of congres heeft recht op een certificaat van deelname indien de deelnemer meer dan 80% van de activiteit heeft gevolgd en de activiteit succesvol heeft afgesloten, dit ter beoordeling van de docent.
 - ix. In geval van restituties hanteren wij een betalingstermijn van 30 dagen.
 - h. Voor diensten die betrekking hebben op het organiseren van studiereizen gelden aanvullende voorwaarden.
- 6. Garantie en klachten
 - a. Wij garanderen de deugdelijkheid en de overeengekomen kwaliteit van de goederen op het moment van levering.
 - b. Met betrekking tot de door ons geleverde goederen
 - i. De garantietermijn bedraagt zes maanden na levering tenzij er een langere fabrieksgarantie is gegeven.
 - ii. Niet onder de garantie vallen defecten door onjuist of onzorgvuldig gebruik of ondeugdelijke opslag.
 - iii. Je informeert de ons zo snel mogelijk na het constateren van uw klacht over het probleem en zorgt er voor dat de consequenties van het probleem zo beperkt mogelijk blijven.
 - iv. Bij het verlenen van garantie zullen wij handelen conform de bepalingen van de garantie van de betrokken leverancier. Aanvullende kosten – bijvoorbeeld voor een tijdelijke vervanging van het betreffende artikel – zijn niet voor rekening van ons. Hierover kun je met ons aanvullende afspraken maken.
 - v. Een melding van een klacht over de geleverde goederen is niet langer mogelijk indien jij of een derde overgaat tot gebruik, verwerking of doorverkoop van de goederen.
 - c. Met betrekking tot de door ons geleverde diensten
 - i. Wij kennen met betrekking tot onze opleidingsdiensten een klachtenprocedure. Deze is opvraagbaar op ons kantoor in Ochten.
- 7. Aansprakelijkheid en verzekering
 - a. Indien wij aansprakelijk zijn voor directe schade die voortvloeit uit de overeenkomst, dan is onze aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van de factuur voor zover deze van toepassing is op deze schade. Onze aansprakelijkheid is verder beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van ons wordt uitgekeerd.
 - b. De totale aansprakelijkheid van de Rolf groep voor schade door dood of lichamelijk letsel is beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van ons wordt uitgekeerd met een maximum van € 2.500.000,-.
 - c. Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of schade die voortvloeit uit gegeven adviezen.
 - d. Wij zijn ook niet aansprakelijk voor door u dan wel enige derde geleden schade, van welke aard en door welke oorzaak dan ook ontstaan, die het gevolg is van onjuist en/of ondeskundig gebruik, gebruik niet conform de gebruiksaanwijzing en/of aanwijzing van onze medewerkers en/of gebruik anders dan waarvoor het product bedoeld is.
- 8. Opschorting / ontbinding
 - a. De overeenkomst kan worden opgeschort en ontbonden als er sprake is van overmacht, surséance of faillissement van een van de partijen, betalingsproblemen aan de kant van de koper of als er sprake is van omstandigheden waardoor naar redelijkheid en billijkheid gemeten, naleving van de overeenkomst niet kan worden gevraagd.

- b. Na opschorting of ontbinding van de overeenkomst betaal je de openstaande facturen en lever je de eigendommen van ons retour.
- 9. Intellectueel Eigendom
 - a. Voor alle producten en programmatuur geldt dat alle rechten van intellectuele eigendom bij ons of onze licentiegevers berust.
 - b. Je verkrijgt het gebruiksrecht op deze producten of programmatuur en mag deze niet kopiëren of openbaar maken. Tenzij dit uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
 - c. Indien je inbreuk maakt op onze rechten verbeur je een direct opeisbare boete ter hoogte van € 25.000,- Tevens zullen wij alle schade op jou verhalen.
 - d. Wij vrijwaren je tegen rechtsvorderingen van derden op dit terrein. Je dient er dan wel voor te zorgen dat wij direct op de hoogte worden gesteld als een derde een rechtsvordering tegen je instelt. Alle onderhandelingen en het verweer zullen dan door de ons worden gevoerd.
- 10. Geheimhouding
 - a. Alle gegevens met betrekking tot onze overeenkomsten zijn vertrouwelijk. Je draagt er zorg voor dat jij, je medewerkers en door jou ingeschakelde derde partijen deze vertrouwelijkheid hanteren.
- 11. Persoonsgegevens en privacy
 - a. Wij hechten groot belang aan de bescherming van privacy en de veiligheid van persoonsgegevens en verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in overeenstemming met de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) alsmede overige toepasselijke wet- en regelgeving. Wij hebben ons privacy beleid vastgelegd in een privacyverklaring, welke in te zien is via de website www.derolfgroep.nl.
 - b. Wij treden tijdens het gebruik van een aantal producten en diensten op als verwerker van persoonsgegevens voor haar opdrachtgevers. Hiervoor geldt een met de onderwijssector overeengekomen uniforme verwerkingsovereenkomst.
- 12. Contract overname
 - a. Wij kunnen onze verplichtingen ten aanzien van de overeenkomst overdragen aan een derde partij.
- 13. Wijziging van de Algemene Voorwaarden
 - a. Deze Algemene Voorwaarden kunnen door ons te allen tijde eenzijdig worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op onze website.
 - b. Van toepassing is steeds de laatstelijk op onze website van gepubliceerde versie van de Algemene Voorwaarden
- 14. Consumententransacties
 - a. Indien koper een consument is, gelden de bepalingen van deze voorwaarden niet voor zover zij vallen binnen het bereik van artikel 6:236 BW en ook niet voor zover deze voorwaarden anderszins in strijd zijn met dwingend rechtelijke bepalingen.
 - b. De consument heeft tot 14 kalenderdagen na de totstandkoming van de opdracht bedenktijd om de overeenkomst kosteloos te annuleren. Indien er al betaald is, wordt het factuurbedrag binnen 14 dagen terug betaald.
- 15. Toepasselijk recht
 - a. Het Nederlands recht is van toepassing. Het Weens koopverdrag wordt uitgesloten.
 - b. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank van het arrondissement Gelderland te Arnhem.