INTERACTIE

# Algemene voorwaarden

## Versie 11 november 2026

Dit mag je van ons verwachten op het moment dat wij samenwerken.

## ARTIKEL 1 | TOEPASSELIJKHEID

**1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht, verder ook te noemen 'overeenkomst', en/of offerte voor training, opleiding, organisatieadvies of andere werkzaamheden hoe dan ook genaamd, tussen Interactie en Opdrachtgever, daaronder begrepen iedere vervolgovereenkomst of gewijzigde of aanvullende overeenkomst.

**1.2** De toepasselijkheid van enige algemene of andere voorwaarde(n) van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**1.3** Waar de door Opdrachtgever ondertekende offerte afwijkt van deze algemene voorwaarden, gaat de offerte voor.

## ARTIKEL 2 | DEFINITIES EN NADERE AANDUIDINGEN

### 2.1 Interactie

Interactie Trainingen B.V., handelend onder de naam Interactie, gevestigd te (8011 LD) Zwolle aan de Eekwal 6, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 83343407, stelt zich ten doel het ontwikkelen en uitvoeren van training en opleiding, alsmede het geven van organisatieadvies.

### 2.2 Opdrachtgever

De Opdrachtgever is de andere partij niet zijnde Interactie, bij een overeenkomst of offerte als bedoeld in artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden. De Opdrachtgever kan zowel een rechtspersoon zijn als een natuurlijk persoon, al dan niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

### 2.3 Training

Een leeractiviteit die ingericht is om de benodigde kennis en vaardigheden binnen een specifiek thema eigen te maken, gericht op het toepassen van het geleerde in de praktijk.

### 2.4 Opleiding
Een compleet ontwikkelprogramma dat ingericht is om de benodigde kennis en vaardigheden binnen een specifiek thema eigen te maken, gericht op het toepassen van het geleerde in de praktijk.

### 2.5 Organisatieadvies
Raadgeving op het gebied van organisatievraagstukken, in de meest ruime zin van het woord.

### 2.6 Totstandkoming overeenkomst
Een overeenkomst met Interactie komt tot stand:
a) onder de in de offerte genoemde voorwaarden door het tijdig ondertekenen door Opdrachtgever van de door Interactie aangeboden offerte, dan wel
b) door individuele open inschrijving via de website.

### 2.7 Projectbegeleiding
Alle werkzaamheden, hoe dan ook genaamd, van Interactie vooraf, tijdens en na afloop van een training, opleiding of organisatieadvies in het kader van een overeenkomst met Interactie op organisatorisch gebied om de training, de opleiding of het organisatieadvies mogelijk te maken en/of te faciliteren. In offertes wordt dit ook aangeduid als projectmanagement.

### 2.8 Persoonsgegevens
Elk gegeven over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

### 2.9 Dagdeel
Een aaneengesloten ochtend, middag of avond met doorgaans 3 uur trainingstijd.

### 2.10 Traject
Een overeenkomst die bestaat uit meerdere bijeenkomsten of onderdelen, verspreid over een periode van meer dan drie maanden.

## ARTIKEL 3 | TARIEVEN EN KOSTEN

**3.1** De aan Opdrachtgever in rekening te brengen kosten voor een training, opleiding of organisatieadvies bestaan uit:
a) de tarieven voor het ontwerpen en de uitvoering van de training, de opleiding of het organisatieadvies;
b) reiskosten en verblijfskosten van medewerkers van Interactie en/of andere door Interactie voor een training, opleiding of organisatieadvies ingezette personen. Reistijd wordt alleen in rekening gebracht als de offerte dat vermeldt;
c) de kosten voor projectbegeleiding.

**3.2** De in 3.1 genoemde kosten zullen gespecificeerd in de offerte en op de factuur worden vermeld. Alle bedragen zijn exclusief btw. De kosten van locatie, catering en verblijf van deelnemers zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij de offerte anders vermeldt.

**3.3** Bij een losse training of opleiding die geen Traject is, geldt een aanbetaling van 50% van het factuurbedrag met betrekking tot de in 3.1 onder a en c genoemde tarieven. Na afsluiting ontvangt Opdrachtgever de slotfactuur voor de resterende 50% en voor de kosten als bedoeld in 3.1 onder b.

**3.4** Bij een Traject factureert Interactie maandelijks achteraf de in die maand uitgevoerde onderdelen en gemaakte kosten, tenzij in de offerte een ander facturatieschema is afgesproken.

**3.5** De in de ondertekende offerte genoemde tarieven gelden voor de duur van de overeenkomst en worden uitsluitend gewijzigd op grond van artikel 3.7.

**3.6** Interactie mag haar tarieven voor nieuwe overeenkomsten en vervolgovereenkomsten wijzigen. Nieuwe tarieven worden minimaal één maand voor de inwerkingtreding schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld.

**3.7** Interactie is gerechtigd de gehanteerde prijzen en tarieven eenmaal per jaar, per 1 januari, te indexeren overeenkomstig de consumentenprijsindex (CPI, alle huishoudens) van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Interactie zal Opdrachtgever uiterlijk een maand voor het einde van het lopende jaar in kennis stellen van de aanpassing van prijzen en tarieven voor het volgende jaar.

**3.8** Werkzaamheden die niet in de offerte zijn opgenomen, voert Interactie uit na voorafgaand schriftelijk akkoord van Opdrachtgever, per e-mail volstaat, tegen de tarieven uit de offerte.

## ARTIKEL 4 | BETALINGSVOORWAARDEN

**4.1** Tenzij anders aangegeven in de offerte of op de betreffende factuur, dient iedere factuur van Interactie binnen 21 dagen na factuurdatum te zijn voldaan door betaling op het op de factuur vermelde IBAN.

**4.2** Indien de factuur niet wordt voldaan binnen de betalingstermijn als bedoeld in artikel 4.1 ontvangt Opdrachtgever een betalingsherinnering met een nieuwe betalingstermijn van 21 dagen.

**4.3** De betalingstermijn van 21 dagen van de betalingsherinnering is een fatale termijn, derhalve is Opdrachtgever na het verstrijken van deze fatale termijn zonder nadere ingebrekestelling in verzuim en een contractuele rente verschuldigd van 1% per maand vanaf het moment dat het verzuim is ingetreden.

**4.4** Nadat Opdrachtgever in verzuim is geraakt, zal de vordering worden overgedragen aan een incassobureau. De door het incassobureau gemaakte buitengerechtelijke incassokosten komen geheel voor rekening van Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.

## ARTIKEL 5 | ANNULERING, VERPLAATSING EN BEËINDIGING

**5.1** Een Opdrachtgever die handelt als rechtspersoon of als natuurlijk persoon in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kan een geplande bijeenkomst schriftelijk annuleren. Daarbij is verschuldigd:
a) tot drie maanden voor de geplande datum: niets;
b) van drie maanden tot zes weken voor de geplande datum: 25% van het tarief van de bijeenkomst;
c) van zes tot vier weken voor de geplande datum: 50% van het tarief van de bijeenkomst;
d) van vier tot twee weken voor de geplande datum: 75% van het tarief van de bijeenkomst;
e) binnen twee weken voor de geplande datum: 100% van het tarief van de bijeenkomst.

**5.2** Verplaatsen van een geplande bijeenkomst is kosteloos tot vier weken voor de geplande datum. Van vier tot twee weken daarvoor is 25% van het tarief van de bijeenkomst verschuldigd, binnen twee weken 50%. De nieuwe datum ligt binnen drie maanden na de oorspronkelijke datum; anders geldt artikel 5.1. Wordt een verplaatste bijeenkomst later alsnog geannuleerd, dan blijft voor artikel 5.1 de oorspronkelijke datum bepalend.

**5.3** Kosten die Interactie voor de bijeenkomst al bij derden heeft gemaakt, zoals locatie, tests en materialen, zijn bij annuleren of verplaatsen altijd volledig verschuldigd.

**5.4** Een individueel gesprek kan tot 48 uur voor het afgesproken tijdstip kosteloos worden verplaatst. Daarna is het volledige tarief verschuldigd. Afwezigheid van deelnemers geeft geen recht op restitutie; een deelnemer mag zich in overleg laten vervangen.

**5.5** Een Traject waarvoor de offerte is ondertekend, kan niet tussentijds worden opgezegd. Opdrachtgever en Interactie kunnen het Traject elk alleen tegen het einde van een contractjaar schriftelijk opzeggen, na onderling overleg en met een opzegtermijn van drie maanden. Een contractjaar loopt telkens een jaar vanaf de startdatum van het Traject; dat is de datum van de eerste bijeenkomst, tenzij de offerte een andere startdatum noemt. De bijeenkomsten die tot die einddatum zijn gepland en de al verrichte werkzaamheden blijven verschuldigd. Binnen een Traject kunnen bijeenkomsten volgens artikel 5.2 worden verplaatst; een bijeenkomst vervalt alleen volgens artikel 5.1 als partijen het daarover eens zijn.

**5.6** Valt een trainer uit door ziekte of overmacht, dan zorgt Interactie in overleg voor een gelijkwaardige vervanger of een nieuwe datum. Dit brengt voor Opdrachtgever geen kosten mee en geeft geen recht op schadevergoeding.

**5.7** Indien er sprake is van een overeenkomst tussen Interactie en een natuurlijk persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kan de overeenkomst door Opdrachtgever binnen een periode van 14 dagen na de totstandkoming van de overeenkomst kosteloos worden geannuleerd. In dat geval zal er een terugbetaling plaatsvinden van de reeds betaalde kosten binnen 14 dagen na ontvangst van de annulering.

## ARTIKEL 6 | UITVOERING

**6.1** De door Interactie met de Opdrachtgever gesloten overeenkomst is tot stand gekomen op basis van informatie die door Opdrachtgever, al dan niet op verzoek van Interactie, is verstrekt.

**6.2** De Opdrachtgever staat er voor in dat Opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie, gevraagd en ongevraagd, voor de overeenkomst heeft verstrekt.

**6.3** Interactie bepaalt in overleg met Opdrachtgever de wijze waarop de overeenkomst wordt uitgevoerd.

**6.4** Interactie zal de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst naar beste inzicht en vermogen in overeenstemming met de in de branche geldende eisen van goed vakmanschap uitvoeren, derhalve gaat het hier op basis van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst aan de zijde van Interactie om een inspanningsverplichting.

**6.5** Het staat Interactie vrij om derden in te huren of op welke wijze dan ook in te zetten voor de uitvoering van de overeenkomst. Interactie blijft voor Opdrachtgever onverkort en volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor de uitvoering van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst.

**6.6** Opdrachtgever zorgt voor een geschikte locatie en de benodigde faciliteiten, tenzij de offerte anders vermeldt.

**6.7** De offerte vermeldt de groepsgrootte en het aantal trainers. Een extra trainer zet Interactie alleen in na voorafgaande afstemming met Opdrachtgever.

## ARTIKEL 7 | ONVOORZIENE OMSTANDIGHEDEN

Indien er sprake is van onvoorziene omstandigheden als bedoeld in artikel 6:258 Burgerlijk Wetboek of van overmacht, mag Interactie een overeengekomen offline training in overleg met Opdrachtgever omzetten in een online training of verplaatsen naar een nieuwe datum. Artikel 5 is op die verplaatsing niet van toepassing.

## ARTIKEL 8 | INTELLECTUEEL EIGENDOM/COPYRIGHT

**8.1** Interactie is rechthebbende op de intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de door haar op grond van de overeenkomst aan Opdrachtgever verstrekte en/of al dan niet tijdelijk in gebruik gegeven producten, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, tests, readers, modellen, oefenmateriaal, software, hand-outs, blogs(delen) et cetera.

**8.2** Het is Opdrachtgever niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Interactie, gebruik te maken van de intellectuele eigendomsrechten van Interactie, anders dan in het kader van de tussen Interactie en Opdrachtgever gesloten overeenkomst.

**8.3** Interactie is gerechtigd om de door de uitvoering van de werkzaamheden op grond van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst verkregen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken die passen binnen de activiteiten zoals omschreven in de inschrijving van Interactie in de Kamer van Koophandel en voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht en mits deze kennis niet te herleiden is tot Opdrachtgever, in de meest ruime zin van het woord.

**8.4** Deelnemers en Opdrachtgever mogen het verstrekte materiaal binnen de eigen organisatie gebruiken voor de eigen ontwikkeling. Het materiaal mag niet aan derden worden verstrekt of voor eigen trainingen worden gebruikt.

## ARTIKEL 9 | AANSPRAKELIJKHEID

**9.1** Interactie is bij de uitvoering van een overeenkomst niet aansprakelijk voor enige schade hoe dan ook genaamd, die voortvloeit uit een gebeurtenis, waaronder begrepen ook een nalaten, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

**9.2** Indien de uitvoering van een overeenkomst door Interactie leidt tot aansprakelijkheid van Interactie, dan zal die aansprakelijkheid steeds beperkt zijn tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Interactie in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico. Keert de verzekeraar niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat gelijk is aan het reeds door Opdrachtgever voldane tarief voor de betreffende training, de opleiding of het organisatieadvies, als bedoeld in artikel 3.1 onder a van deze Algemene Voorwaarden.

**9.3** Bij een overeenkomst met een langere doorlooptijd dan zes maanden, geldt in het laatste geval van artikel 9.2 een beperking van de aansprakelijkheid tot maximaal het voldane tarief over de laatste zes maanden.

**9.4** Iedere rechtsvordering tot vergoeding van schade verjaart één jaar en vervalt uiterlijk drie jaren na de dag waarop Opdrachtgever zowel met de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon, bekend is geworden.

**9.5** Elke aanspraak tot schadevergoeding jegens werknemers van Interactie en/of (rechts)personen waarmee een samenwerkingsverband is gesloten op basis waarvan beroepsbeoefenaren hun werkzaamheden verrichten, is uitgesloten.

## ARTIKEL 10 | INSCHAKELING VAN DERDEN

**10.1** Interactie is bevoegd om in verband met de uitvoering van opdrachten derden in te schakelen. Voor trainers en adviseurs die Interactie voor de uitvoering inzet, geldt artikel 6.5. Voor andere derden, zoals locaties en leveranciers van tests en software, is Interactie bevoegd om eventuele aansprakelijkheidsbeperkingen die deze derden hanteren mede namens een Opdrachtgever van Interactie te aanvaarden. Iedere eigen aansprakelijkheid van Interactie voor eventuele fouten van deze andere derden is uitgesloten.

**10.2** Verstrekte opdrachten worden door Interactie uitsluitend uitgevoerd ten behoeve van de Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden, en meer in het algemeen aan de wijze waarop aan die verstrekte opdrachten al dan niet uitvoering is gegeven, geen rechten ontlenen.

**10.3** Niet alleen Interactie, maar ook alle (rechts)personen, zowel zij die op enigerlei wijze aan Interactie zijn verbonden als derden die bij de uitvoering van een overeenkomst tussen Interactie en Opdrachtgever door Interactie zijn ingeschakeld, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen.

## ARTIKEL 11 | GEHEIMHOUDING

**11.1** Interactie is verplicht tot geheimhouding tegenover derden in de meest ruime zin van het woord van alle vertrouwelijke informatie die Interactie in het kader van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst ontvangt of uit andere bron heeft verkregen, tenzij Interactie op grond van een op haar rustende wettelijke plicht over moet gaan tot openbaarmaking van bepaalde gegevens.

**11.2** Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Opdrachtgever schriftelijk aan Interactie is kenbaar gemaakt of als het vertrouwelijke karakter voortvloeit uit de aard van de informatie.

**11.3** Interactie en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat gecommuniceerd is, op welke wijze dan ook, tijdens en/of in het kader van coaching en training op grond van de uitvoering van een tussen Interactie en Opdrachtgever gesloten overeenkomst.

**11.4** Interactie draagt er zorg voor dat de plicht tot geheimhouding ook wordt opgelegd aan eventuele werknemers en/of derden in de meest ruime zin van het woord, die door Interactie bij de uitvoering van de met Opdrachtgever gesloten overeenkomst worden ingeschakeld.

**11.5** De inhoud van individuele gesprekken en persoonlijke rapportages, zoals uitkomsten van tests, deelt Interactie niet met Opdrachtgever zonder toestemming van de betrokken deelnemer. Interactie koppelt aan Opdrachtgever alleen terug op groepsniveau, zonder dat dit tot personen is te herleiden.

## ARTIKEL 12 | KLACHTENREGELING EN GESCHILLENCOMMISSIE

**12.1** Op de dienstverlening door Interactie is een klachtenregeling van toepassing. Deze regeling is te raadplegen op www.interactie.nl/klachtenregeling en wordt op verzoek verstrekt.

**12.2** Indien de behandeling van een klacht niet tot een voor beide partijen passende oplossing leidt, kan door één van de partijen de zaak op basis van een bindend advies worden voorgelegd aan De Geschillencommissie, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

## ARTIKEL 13 | PRIVACY

**13.1** Interactie is verwerkingsverantwoordelijke zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en verwerkt persoonsgegevens zoals beschreven in onze privacyverklaring, die te vinden is op www.interactie.nl/privacy-policy.

**13.2** Verwerkt Interactie persoonsgegevens in opdracht van Opdrachtgever, dan sluiten partijen daarvoor een verwerkersovereenkomst. Die gaat voor op dit artikel.

## ARTIKEL 14 | TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

**14.1** Op de rechtsverhouding tussen Interactie en Opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

**14.2** Geschillen die niet volgens artikel 12 worden opgelost, worden voorgelegd aan de rechtbank Overijssel, locatie Zwolle. Een Opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, kan binnen een maand nadat Interactie zich op dit artikel heeft beroepen, kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

## ARTIKEL 15 | SLOTBEPALINGEN

**15.1** Is een bepaling van deze algemene voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht.

**15.2** Op een overeenkomst blijft de versie van deze algemene voorwaarden van toepassing die gold op het moment waarop de overeenkomst tot stand kwam.

**15.3** Deze versie van de algemene voorwaarden geldt vanaf 11 november 2026.

CONTACT

Interactie
Interactie Trainingen B.V. · KvK 83343407

Eekwal 6, 8011 LD Zwolle
038 202 2634
info@interactie.nl
www.interactie.nl