

Rianne Tooten – General terms and conditions *(Dutch version starts at page 8)*

General terms and conditions for the provision of services by:

Rianne Tooten, with registered office and address at Kerklaan 79, 3731 EG, De Bilt, hereinafter referred to as 'Rianne Tooten'.

Article 1. Definitions

1. In these general terms and conditions, the 'client' is defined as Rianne Tooten's opposite party, or 'other party'.
2. Rianne Tooten is defined as the company named 'Rianne Tooten', including its employees.

Article 2. Applicability of these conditions

1. These general terms and conditions apply to every offer and every agreement between Rianne Tooten and a client to which Rianne Tooten has declared these terms of delivery applicable, insofar as the parties have not explicitly deviated from these terms of delivery in writing.
2. These general terms and conditions also apply to all agreements with Rianne Tooten for which third parties are involved in the execution of that agreement.

Article 3. Quotes

1. The quotes made by Rianne Tooten are without obligation; they are valid for thirty (30) calendar days, unless stated otherwise, and on the condition that the client demonstrably has a quality system that includes a standard operating procedure (SOP) for the recording of irregularities detected in a clinical study. This condition does not apply to quotations in which work is offered for advice or training.
2. Rianne Tooten is solely bound by the quotes if the acceptance thereof is confirmed in writing by the other party within thirty (30) calendar days.
3. The prices in the quotes mentioned are exclusive of VAT, unless stated otherwise.

Article 4. Conclusion of the agreement

1. The agreement is concluded by, and at the time of, the acceptance of a quote within the period of validity, by means of a verbal, written, or digital communication including the acceptance.
2. The agreement is not concluded if it appears during the validity period of the offer or after acceptance by the client that the client does not have a quality system. This provision does not apply to quotations in which work is offered for advice or training.
3. After conclusion of the agreement, the agreement can solely be amended when the amendment is accepted by the client and by Rianne Tooten, by means of a written or digital agreement for that purpose.

Article 5. Execution of the agreement

1. Rianne Tooten will execute the agreement to the best of its knowledge and ability, in accordance with the requirements of good workmanship, and on the basis of the most current, known, scientific knowledge at that time.

2. If, and insofar as, the proper execution of the agreement so requires, Rianne Tooten retains the right to engage third parties for the execution of certain activities.
3. The client will ensure that all information which Rianne Tooten indicates is necessary, or which the client should reasonably understand that it is necessary for the execution of the agreement, is provided to Rianne Tooten in a timely manner. If the information required for the implementation of the agreement has not been provided to Rianne Tooten in time, Rianne Tooten has the right to suspend the execution of the agreement and/or charge the additional costs resulting from the delay to the client in accordance with the usual rates.
4. Rianne Tooten is not liable for damage, of any nature whatsoever, where this is based on incorrect and/or incomplete information provided by the client, unless Rianne Tooten should reasonably have been aware of this inaccuracy or incompleteness.
5. If it has been agreed that the agreement will be executed in phases, Rianne Tooten can suspend the execution of the activities that belong to a subsequent phase until the client has approved the results of the preceding phase in writing.

Article 6. Duration of the contract; execution period

1. The agreement is entered into for an indefinite period of time, unless parties expressly agree otherwise in writing.
2. If, within the duration of the agreement, a period has been agreed for the completion of certain activities, this is never an absolute deadline. If the execution period is exceeded, the client must therefore provide Rianne Tooten with a written notice of default.

Article 7. Amendment of the agreement

1. If, during the execution of the agreement, it becomes apparent that, for a proper execution, it is necessary to change or supplement the activities to be performed, parties will adjust the agreement accordingly, in a timely manner and in mutual consultation.
2. If parties agree that the agreement is to be amended or supplemented, this may influence the expected time of completion of the execution. Rianne Tooten will inform the client of this as soon as possible.
3. If the change or supplement to the agreement has financial and/or qualitative consequences, Rianne Tooten will inform the client of this in advance.
4. If a fixed fee has been agreed upon, Rianne Tooten will indicate to what extent the change or supplement to the agreement will result in this fee being exceeded.
5. Contrary to article 7, paragraph 3, Rianne Tooten will not be able to charge additional costs if the change or supplement is the result of circumstances that can be attributed to Rianne Tooten.

Article 8. Confidentiality

1. Both parties are obliged to maintain the confidentiality of all confidential information that they have received from each other, or from another source, in the context of their agreement. Information is considered confidential if this is communicated by the other party or if this results from the nature of the information.

Article 9. Intellectual property

1. Without prejudice to the provisions of Article 7 of these terms and conditions, Rianne Tooten reserves the rights and powers granted under the Copyright Act.
2. All documents provided by Rianne Tooten, such as reports, advice, designs, drafts, drawings, software, etc., are exclusively intended to be used by the client and may not be reproduced, made public, or brought to the attention of third parties without the prior permission of Rianne Tooten.
3. Rianne Tooten also reserves the right to use the knowledge gained in the execution of the activities for other purposes, provided that no confidential information is disclosed to third parties.

Article 10. Cancellation

1. Both parties can cancel the agreement in writing, at any time. In the case of cancellation, parties must observe a notice period of at least two (2) full calendar months.

Article 11. Termination of the agreement

1. Rianne Tooten's claims against client are immediately due and payable in the following cases:
 - circumstances that have come to the attention of Rianne Tooten after the conclusion of the agreement give Rianne Tooten good reason to fear that the client will not fulfill his obligations;
 - if, after the agreement has been concluded, Rianne Tooten establishes by or during the performance of the agreed work circumstances that are not in accordance with the quality system of the client or the applicable Dutch legislation and European regulations and guidelines. This provision does not apply to consultancy or training activities.
 - if, upon conclusion of the agreement, Rianne Tooten requested a guarantee from client regarding compliance, and this security is not provided, or is insufficient.
2. In the aforementioned cases, Rianne Tooten is authorized to suspend further execution of the agreement, or to terminate the agreement, all without prejudice to Rianne Tooten's right to claim damages.

Article 12. Defects; complaint period

1. Complaints about the activities performed must be reported in writing to Rianne Tooten, by the client, within eight (8) calendar days after discovery, but no later than fourteen (14) calendar days after completion of the activities concerned.
2. If a complaint is justified, Rianne Tooten will still perform the activities as agreed, unless this demonstrably has become pointless for the client. The latter must be communicated in writing by the client.
3. If it is no longer possible or useful to provide the agreed services, Rianne Tooten will be liable only within the limits of Article 16.

Article 13. Fees

1. Paragraphs 2, 5, and 6 of this article apply to quotes and agreements in which a fixed fee is offered or agreed. If no fixed fee is agreed upon, paragraphs 3, 4, 5 and 6 of this article apply.
2. Parties can agree on a fixed fee upon conclusion of the agreement. The fixed fee does

not include VAT.

3. If no fixed fee is agreed, the fee will be determined on the basis of the hours actually spent. The fee is calculated in accordance with Rianne Tooten's usual hourly rates, applicable for the period in which the activities are performed, unless a different hourly rate has been agreed upon.
4. Any cost estimates are exclusive of VAT.
5. For assignments with a duration of more than two (2) months, the costs due will be charged periodically.
6. If Rianne Tooten agrees on a fixed fee or hourly rate with the client, Rianne Tooten is nevertheless entitled to increase this fee or rate. Rianne Tooten may pass on price increases if Rianne Tooten can demonstrate that significant price changes have occurred between the time of the quote and the time of delivery with regard to, for example, wages.

Article 14. Payment

1. Payment must be made within thirty (30) calendar days after the invoice date, in a manner to be indicated by Rianne Tooten, and in the currency in which the invoice was made.
2. Once the thirty (30) calendar days after the invoice date have expired, the client is in default. From the time that the client is in default, the client owes an interest of 1% per month on the claimable amount, unless the statutory interest is higher, in which case the statutory interest applies.
3. In the event of liquidation, bankruptcy or suspension of payment by the client, Rianne Tooten's claims, and the obligations of the client towards Rianne Tooten, will be immediately due and payable.
4. Payments made by the client will first be used to settle all interest and costs owed, after which, invoices that have been due the longest will be settled, even if the client states that the payment relates to a later invoice.

Article 15. Collection charges

1. If the client is in default, or not fulfilling one or more of his obligations, all reasonable costs for obtaining settlement out of court will be borne by the client. In any case the client owes:
 - 15% on the first EUR 3,000;
 - 10% on the excess up to EUR 6,000;
 - 8% on the excess up to EUR 15,000;
 - 5% on the excess up to EUR 60,000;
 - 3% over the excess above EUR 60,000;

unless the client is a consumer or a sole trader. In that case, collection charges are due in accordance with the Dutch Extrajudicial Collection Costs Decree (see www.rechtspraak.nl).

2. If Rianne Tooten demonstrates that it has incurred higher costs, that were reasonably necessary, these will also qualify for reimbursement.

Article 16. Liability

1. If Rianne Tooten is liable, then that liability is limited as follows:
 - The liability of Rianne Tooten, insofar as it is covered by its liability insurance, is

limited to the amount paid out by the insurer.

- If, under any circumstance, the insurer does not pay out, or damage is not covered by the insurance, Rianne Tooten's liability is limited to once the invoice value of the assignment, at least to that part of the assignment to which the liability relates.
- Contrary to what is stipulated above in paragraph 2 of this article, in the case of an assignment with a duration of more than six (6) months, liability is further limited to the fee part that is owed for the last three (3) months.
- The limitations of liability included in these conditions do not apply if the damage is due to intent or gross negligence by Rianne Tooten or employees.
- Rianne Tooten is never liable for consequential damages. Rianne Tooten is also not liable for claims for damages from third parties against the client that are the result of circumstances that are not in accordance with the client's quality system or the applicable Dutch legislation and European regulations and guidelines.

Article 17. Force majeure

1. In addition to what is understood in this regard by law and case law, force majeure in these general terms and conditions is understood to mean all external causes, foreseen or unforeseen, over which Rianne Tooten cannot exert influence, but, as a result of which, Rianne Tooten is unable to fulfill his obligations. This includes industrial action at Rianne Tooten's company.
2. Rianne Tooten also has the right to invoke force majeure if the circumstance that prevents (further) fulfillment occurs after Rianne Tooten should have fulfilled its obligation.
3. During a period of force majeure, Rianne Tooten's obligations are suspended. If the period in which Rianne Tooten cannot fulfill the obligations due to force majeure lasts longer than two (2) months, both parties are entitled to terminate the agreement without any obligation to pay compensation.
4. If, upon commencement of the force majeure, Rianne Tooten has already partially fulfilled its obligations, or can only partially meet its obligations, it is entitled to invoice the executed or executable part separately and the client is obliged to pay this invoice as if it concerns a separate contract. However, this does not apply if the already executed or executable part has no independent value.

Article 18. Special provisions in-company training

1. If it has been agreed that Rianne Tooten will provide in-company training in any form whatsoever, the provisions in this article apply, in deviation and in addition to the general terms and conditions.
2. The offer for in-company training by Rianne Tooten is exclusively made on the basis of a digital quote. The prices quoted include training materials but exclude travel and accommodation costs.
3. The quote must be accepted no later than four (4) weeks before the start of the training for the agreement to be concluded. You will receive an e-mail from Rianne Tooten, confirming the training and stating the dates of the in-company training.
4. You will receive the invoice at the time of confirmation. The payment term is eight (8) calendar days. If the payment term is exceeded, the in-company training can be cancelled.

5. The in-company training can be cancelled or moved solely via e-mail (info@riannetooten.nl). The following applies:
 - up to three (3) weeks before the start of the training, no administration costs will be charged, and the amount paid will be returned to you;
 - within three (3) weeks before the start of the training, you will be obliged to pay the full costs of the training.
6. Rianne Tooten reserves the right to cancel an in-company training due to unforeseen circumstances. Rianne Tooten will announce another date for the in-company training as soon as possible, by e-mail (info@riannetooten.nl).
7. Rianne Tooten makes every effort to take appropriate technical and organizational measures to protect the personal data of the participants of the in-company training against loss and unlawful use by third parties. Your personal data can be used for sending information about training courses by Rianne Tooten. If you object to this, please inform Rianne Tooten about this by e-mail (info@riannetooten.nl).

Article 19. Special provisions for classroom training

1. In deviation and in addition to these general terms and conditions, the provisions in this article apply for participation in a classroom training provided by Rianne Tooten.
2. You can register for a classroom training by using the registration module on the website (www.riannetooten.nl).
3. You will receive a confirmation by e-mail for every registration. The planned date for the training is subject to a sufficient number of participants. Three (3) weeks before the start of the training you will receive final confirmation of whether the training will go ahead or not.
4. Your payment for participation in the classroom training assures your participation, although a definite date may depend on the number of participants, as stated in number 3 above. The price includes training material and lunch (if applicable).
5. The classroom training can only be cancelled or moved by e-mail (info@riannetooten.nl). The following applies:
 - up to three (3) weeks before the start of the training, no administration costs will be charged and the amount paid will be returned to you;
 - within three (3) weeks before the start of the training, you will be obliged to pay the full costs of the training;
 - A registration is personal, but if you are unable to attend, it is always possible to send a substitute, who must be aware of these general terms and conditions. This must be communicated prior to the advice meeting, by e-mail (info@riannetooten.nl).
6. Rianne Tooten reserves the right to cancel a training due to an insufficient number of participants. If a training cannot take place, the already registered participants will receive an e-mail about this from Rianne Tooten, and the amount paid will be returned to them.
7. Rianne Tooten also reserves the right to cancel a classroom training due to unforeseen circumstances. Rianne Tooten will announce another date for the classroom training as soon as possible, by e-mail (info@riannetooten.nl).
8. Rianne Tooten is not liable for any damage caused at training locations resulting from non-compliance with safety instructions by participants in the classroom training.

9. Rianne Tooten makes every effort to take appropriate technical and organizational measures to protect the personal data of the participants of the classroom training against loss and unlawful use by third parties. Your personal data can be used for sending information about training courses by Rianne Tooten. If you object to this, please inform Rianne Tooten about this by e-mail (info@riannetooten.nl).

Article 20. Special provisions online advice

1. In deviation and in addition to these general terms and conditions, the provisions in this article apply where it has been agreed that Rianne Tooten will provide online advice.
2. You can register for an online advice by using the registration module on the website (www.riannetooten.nl).
3. Payment must be done upon registration via the website, unless otherwise agreed. However the invoice must be paid ultimately one day before the advice. If the payment term is exceeded, the online advice can be cancelled.
4. You will receive an e-mail confirmation from Rianne Tooten, stating the date of the advice including the dial-in details and invoice.
5. The advice can only be cancelled or moved by e-mail (info@riannetooten.nl). The following applies:
 - up to 48 hours before the start of the advice, no administration costs will be charged and the amount paid will be returned to you;
 - within 48 hours before the start of the advice, you will be obliged to pay the full costs of the training;
 - A registration is personal, but if you are unable to attend, it is always possible to send a substitute, who must be aware of these General terms and conditions. This must be communicated prior to the advice meeting, by e-mail (info@riannetooten.nl).
6. Rianne Tooten reserves the right to cancel an online advice due to unforeseen circumstances. Rianne Tooten will announce another date for the online advice as soon as possible, by e-mail (info@riannetooten.nl).

Article 21. Special provisions advice on location

1. In deviation and in addition to these general terms and conditions, the provisions in this article apply where it has been agreed that Rianne Tooten will provide advice on location in any form whatsoever.
2. The offer for advice on location by Rianne Tooten is made exclusively on the basis of a digital quote. The prices quoted exclude travel and accommodation costs.
3. You will receive an e-mail confirmation from Rianne Tooten, stating the date of the advice on location.
4. You will receive the invoice at the time of confirmation. The invoice must be paid ultimately one day before the advice on location. Actual travel and accommodation costs are invoiced after the advice meeting, with a payment term of eight (8) calendar days.
5. Rianne Tooten reserves the right to cancel an advice on location due to unforeseen circumstances. Rianne Tooten will announce another date for the advice on location as soon as possible, by e-mail (info@riannetooten.nl).

Article 22. Dispute resolution

1. The court in Rianne Tooten's place of business has exclusive jurisdiction to hear disputes, unless the sub-district court has jurisdiction. Rianne Tooten nevertheless has the right to summon her counterparty before the competent court according to the law.

Article 23. Applicable law

1. Dutch law applies to every agreement between Rianne Tooten and the client.

Article 24. Amendment of the conditions

6. The version of the general terms and conditions valid at the time of the conclusion of this agreement always applies.

Rianne Tooten – Algemene leveringsvoorwaarden

Algemene leveringsvoorwaarden voor de levering van diensten door:

Rianne Tooten gevestigd en kantoorhoudende op Kerklaan 79, 3731 EG, De Bilt hierna te noemen: Rianne Tooten.

Artikel 1. Definities

1. In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder ‘opdrachtgever’, de wederpartij van Rianne Tooten, of ‘wederpartij’.
2. Onder Rianne Tooten wordt verstaan, het bedrijf genaamd ‘Rianne Tooten’, inclusief haar medewerkers.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene leveringsvoorwaarden

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Rianne Tooten en een opdrachtgever waarop Rianne Tooten deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze algemene leveringsvoorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Rianne Tooten, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

1. De door Rianne Tooten gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende dertig (30) kalenderdagen, tenzij anders aangegeven, en onder de voorwaarde dat de opdrachtgever aantoonbaar beschikt over een kwaliteitssysteem waar een standard operating procedure (SOP) ten behoeve van de vastlegging van geconstateerde onrechtmatigheden in een klinische studie onderdeel van is. Deze voorwaarde geldt niet voor offertes waarin werkzaamheden voor advisering of training worden aangeboden.
2. Rianne Tooten is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen dertig (30) kalenderdagen worden bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door en op het moment van de aanvaarding van een offerte binnen de geldigheidstermijn door een mondelinge, schriftelijke of digitale mededeling inhoudende de aanvaarding.
2. De overeenkomst komt niet tot stand indien in de geldigheidsperiode van de offerte of na de aanvaarding door de opdrachtgever blijkt dat de opdrachtgever niet beschikt over een kwaliteitssysteem. Deze bepaling geldt niet voor offertes waarin werkzaamheden voor advisering of training worden aangeboden.
3. De overeenkomst kan na totstandkoming slechts worden gewijzigd op het moment van aanvaarding van de wijziging door opdrachtgever en Rianne Tooten door middel van een daartoe strekkende schriftelijke of digitale overeenkomst.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

1. Rianne Tooten zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Rianne Tooten het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Rianne Tooten aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Rianne Tooten worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Rianne Tooten zijn verstrekt, heeft Rianne Tooten het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Rianne Tooten is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Rianne Tooten is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan Rianne Tooten de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 6. Contractduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Rianne Tooten derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Rianne Tooten zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal Rianne Tooten de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Rianne Tooten daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal Rianne Tooten geen meerkosten in rekening kunnen brengen

indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 8. Geheimhouding

1. 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.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt Rianne Tooten zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Rianne Tooten worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Rianne Tooten behoudt tevens het recht de 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.

Artikel 10. Opzegging

1. Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van tenminste twee (2) volle kalendermaanden in acht te nemen.

Artikel 11. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van Rianne Tooten op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
 - na het sluiten van de overeenkomst aan Rianne Tooten ter kennis gekomen omstandigheden geven Rianne Tooten goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
 - indien na het sluiten van de overeenkomst Rianne Tooten door of tijdens de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden constatering doet van omstandigheden die niet in overeenstemming zijn met het kwaliteitssysteem van opdrachtgever dan wel de geldende Nederlandse wetgeving en Europese verordeningen en richtlijnen. Deze bepaling is niet van toepassing op werkzaamheden voor advisering of training.
 - indien Rianne Tooten de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is Rianne Tooten bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Rianne Tooten schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12. Gebreken; klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen acht (8) kalenderdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Rianne Tooten.
2. Indien een klacht gegrond is, zal Rianne Tooten de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Rianne Tooten slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

Artikel 13. Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeengekomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van Rianne Tooten, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan twee (2) maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht.
6. Indien Rianne Tooten met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Rianne Tooten niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. Rianne Tooten mag prijsstijgingen doorberekenen, indien Rianne Tooten kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

Artikel 14. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum, op een door Rianne Tooten aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
2. Na het verstrijken van dertig (30) kalenderdagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Rianne Tooten en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens Rianne Tooten onmiddellijk opeisbaar zijn.
4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 15. Incassokosten

1. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:

- over de eerste EUR 3.000,- 15%;
- over het meerdere tot EUR 6.000,- 10%;
- over het meerdere tot EUR 15.000,- 8%;
- over het meerdere tot EUR 60.000,- 5%;
- over het meerdere 3%;

tenzij de opdrachtgever een consument is of een eenmanszaak drijft. In dat geval zijn incassokosten verschuldigd conform het Besluit buitengerechtelijke (incasso)kosten (zie www.rechtspraak.nl).

2. Indien Rianne Tooten aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 16. Aansprakelijkheid

1. Indien Rianne Tooten aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

- De aansprakelijkheid van Rianne Tooten, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
- Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Rianne Tooten beperkt tot eenmaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes (6) maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie (3) maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
- De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Rianne Tooten of haar medewerkers.
- Rianne Tooten is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
- Rianne Tooten is ook niet aansprakelijk voor schadeclaims van derden naar de opdrachtgever die het gevolg zijn van omstandigheden die niet in overeenstemming zijn met het kwaliteitssysteem van opdrachtgever dan wel de geldende Nederlandse wetgeving en Europese verordeningen en richtlijnen. Deze bepaling niet van toepassing op werkzaamheden voor advisering of training.

Artikel 17. Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Rianne Tooten worden daaronder begrepen.
2. Rianne Tooten heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de

omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Rianne Tooten haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Rianne Tooten opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Rianne Tooten niet mogelijk is langer duurt dan twee (2) maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien Rianne Tooten bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 18. Bijzondere bepalingen in-company training

1. Indien is overeengekomen dat Rianne Tooten een in-company training zal verzorgen in welke vorm dan ook geldt in afwijking en in aanvulling op deze algemene leveringsvoorwaarden hetgeen is bepaald in dit artikel.
2. De aanbieding voor een in-company training door Rianne Tooten wordt uitsluitend gedaan op basis van een digitale offerte. De vermelde prijzen zijn inclusief trainingsmateriaal, maar exclusief reis- en verblijfkosten.
3. De offerte dient uiterlijk vier (4) weken voor aanvang van de training te zijn geaccepteerd voordat de overeenkomst tot stand komt. Je ontvangt hiervan een bevestiging van Rianne Tooten per e-mail waarin de data van de in-company training zijn vermeld.
4. Op het moment van bevestiging ontvang je tevens de factuur. De betaaltermijn is acht (8) kalenderdagen. Indien de betalingstermijn wordt overschreden kan de in-company training worden geannuleerd.
5. De in-company training kan uitsluitend per e-mail (info@riannetooten.nl) worden geannuleerd of verplaatst. Hiervoor geldt het volgende:
 - tot drie (3) weken voor aanvang van de training worden er geen administratiekosten in rekening gebracht en ontvang je het betaalde bedrag terug;
 - binnen drie (3) weken voor aanvang van de training ben je het volledige trainingsbedrag verschuldigd.
6. Rianne Tooten behoudt zich het recht voor een in-company training wegens onvoorziene omstandigheden te annuleren. Rianne Tooten zal zo spoedig mogelijk per e-mail (info@riannetooten.nl) een andere datum voor de in-company training bekend maken.
7. Rianne Tooten spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de persoonsgegevens van de deelnemers aan de in-company training te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatig gebruik door derden. Je persoonlijke gegevens kunnen worden gebruikt voor het toezenden van informatie over trainingen door Rianne Tooten. Indien je hiertegen bezwaar hebt kun je dat via de e-mail laten weten (info@riannetooten.nl).

Artikel 19. Bijzondere bepalingen klassikale training

1. Voor deelname aan een klassikale training verzorgd door Rianne Tooten geldt in afwijking en in aanvulling op deze algemene voorwaarden hetgeen is bepaald in dit artikel.
2. Inschrijven voor een klassikale training doe je door gebruik te maken van de inschrijvingsmodule op de website www.riannetooten.nl
3. Je ontvangt voor iedere inschrijving een bevestiging per e-mail. De geplande datum voor de training is onder voorbehoud van voldoende deelname. Drie weken voor aanvang van de training ontvang je bericht of de training definitief doorgaat.
4. Wanneer je de betaling voor de deelname aan de klassikale training hebt verricht ben je verzekerd van deelname. De prijs is inclusief trainingsmateriaal en lunch (wanneer van toepassing).
5. De klassikale training kan uitsluitend per e-mail (info@riannetooten.nl) worden geannuleerd of verplaatst. Hiervoor geldt het volgende:
 - tot drie (3) weken voor aanvang van de training worden er geen administratiekosten in rekening gebracht en ontvang je het betaalde bedrag terug;
 - binnen drie (3) weken voor aanvang van de training ben je het volledige trainingsbedrag verschuldigd;
 - Een inschrijving is persoonsgebonden, maar bij verhindering is het te allen tijde mogelijk een vervanger te sturen. Dit dient wel tijdig te worden doorgegeven per e-mail (info@riannetooten.nl);
6. Rianne Tooten behoudt zich het recht voor een training te annuleren wegens te weinig deelname. Indien een training geen doorgang kan vinden, zullen de reeds aangemelde deelnemers per e-mail hiervan bericht krijgen van Rianne Tooten en ontvang je het betaalde bedrag terug.
7. Rianne Tooten behoudt zich tevens het recht voor een klassikale training wegens onvoorziene omstandigheden te annuleren. Rianne Tooten zal zo spoedig mogelijk per e-mail (info@riannetooten.nl) een andere datum voor de klassikale training bekend maken.
8. Rianne Tooten sluit elke aansprakelijkheid uit ten aanzien van schade ontstaan op trainingslocaties door het niet opvolgen van veiligheidsinstructies door deelnemers aan de klassikale training.
9. Rianne Tooten spant zich in om passende technische en organisatorische maatregelen te treffen om de persoonsgegevens van de deelnemers aan de klassikale training te beveiligen tegen verlies en tegen onrechtmatig gebruik door derden. Je persoonlijke gegevens kunnen worden gebruikt voor het toezenden van informatie over trainingen door Rianne Tooten. Indien je hiertegen bezwaar hebt kun je dat via de e-mail laten weten (info@riannetooten.nl).

Artikel 20. Bijzondere bepalingen online advies

1. Indien is overeengekomen dat Rianne Tooten online advies zal verzorgen geldt in afwijking en in aanvulling op deze algemene voorwaarden hetgeen is bepaald in dit artikel.
2. Inschrijven voor een online advies doe je door gebruik te maken van de inschrijvingsmodule op de website www.riannetooten.nl
3. Op het moment van inschrijven via de website dient de betaling van de factuur te worden voldaan, tenzij anders overeengekomen. In ieder geval dient de factuur uiterlijk 1 dag voor aanvang van het adviesgesprek betaald te zijn. Indien de

- betalingstermijn wordt overschreden kan het adviesgesprek worden geannuleerd.
4. Je ontvangt voor iedere inschrijving een bevestiging van Rianne Tooten per e-mail, met daarin de inbelgegevens en de factuur.
 5. Het online adviesgesprek is persoonlijk en kan uitsluitend per e-mail (info@riannetooten.nl) worden geannuleerd of verplaatst. Hiervoor geldt het volgende:
 - tot 48 uur voor aanvang van het adviesgesprek worden er geen administratiekosten in rekening gebracht en ontvang je het betaalde bedrag terug;
 - binnen 48 uur voor aanvang van de training ben je het volledige trainingsbedrag verschuldigd;
 - Een inschrijving is persoonsgebonden, maar bij verhindering is het te allen tijde mogelijk een vervanger te sturen, die op de hoogte moet zijn van deze Algemene leveringsvoorwaarden. Dit dient wel voorafgaand aan het gesprek te worden doorgegeven per e-mail (info@riannetooten.nl).
 6. Rianne Tooten behoudt zich het recht voor een online adviesgesprek wegens onvoorziene omstandigheden te annuleren. Rianne Tooten zal zo spoedig mogelijk per e-mail (info@riannetooten.nl) een andere datum voor een online adviesgesprek bekend maken.

Artikel 21. Bijzondere bepalingen advies op locatie

1. Indien is overeengekomen dat Rianne Tooten advies op locatie zal verzorgen in welke vorm dan ook geldt in afwijking en in aanvulling op deze algemene leveringsvoorwaarden hetgeen is bepaald in dit artikel.
2. De aanbieding voor advies op locatie door Rianne Tooten wordt uitsluitend gedaan op basis van een digitale offerte. De vermelde prijzen zijn exclusief reis- en verblijfkosten.
3. Je ontvangt een bevestiging van Rianne Tooten per e-mail waarin de datum van het advies op locatie is vermeld.
4. Op het moment van bevestiging ontvang je tevens de factuur. De factuur dient uiterlijk een dag voor het advies op locatie te zijn betaald. eis-en verblijfkosten worden na het advies op locatie gefactureerd met een betaaltermijn van acht (8) kalenderdagen.
5. Rianne Tooten behoudt zich het recht voor een adviesgesprek op locatie wegens onvoorziene omstandigheden te annuleren. Rianne Tooten zal zo spoedig mogelijk per e-mail (info@riannetooten.nl) een andere datum voor een adviesgesprek op locatie bekend maken.

Artikel 22. Geschillenbeslechting

1. De rechter in de vestigingsplaats van Rianne Tooten is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Rianne Tooten het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 23. Toepasselijk recht

1. Op elke overeenkomst tussen Rianne Tooten en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 24. Wijziging van de voorwaarden

1. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van totstandkoming van de onderhavige overeenkomst.