

**ALGEMENE VOORWAARDEN**

van

International Sleep Institute

gevestigd te Amstelveen

# ALGEMENE VOORWAARDEN

van  
**International Sleep Institute**  
gevestigd te Amstelveen  
tevens zaak doende onder de naam  
**Slaapcoach**

nader te noemen **ISI**

## 1. ALGEMEEN

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van ISI vervallen.
- 1.2 Alle opdrachten worden slechts op de navolgende condities uitgevoerd, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen en dat door ISI schriftelijk is bevestigd.
- 1.3 Alle leveringen worden geacht te zijn geschied te Amstelveen, alle betalingen dienen aldaar of door overschrijving op de door ISI aangegeven bankrekening te geschieden.
- 1.4 Afspraken met en toezeggingen van personeel van ISI of door ISI ingeschakelde derden binden ISI niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.
- 1.5 De opdrachtgever erkent de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van het geven van een opdracht aan ISI, van welke aard ook, tenzij deze voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door de opdrachtgever zijn verworpen; een enkele verwijzing door de opdrachtgever naar de eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden van opdrachtgever met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden is hiervoor niet voldoende.
- 1.6 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan een opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.
- 1.7 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door ISI met haar opdrachtgevers te sluiten overeenkomsten en de daaruit voortvloeiende verbintenissen, zulks met uitsluiting van andere voorwaarden welke door opdrachtgevers van toepassing mochten worden verklaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Onder opdrachtgever wordt verstaan een ieder die aan ISI een opdracht tot slaapcoaching of anderszins wenst te verstrekken of verstrekt, presentaties, trainingen of cursussen door haar wenst te laten verzorgen of laat verzorgen, slaapgerelateerde of andere producten van haar wenst te kopen of koopt, enige overeenkomst van andere aard met haar wenst te sluiten of sluit dan wel een offerte voor voeren bedoelde activiteiten laat uitbrengen of voorbereidende gesprekken hierover met ISI voert.
- 1.8 Voorwaarden, bedingen etc. met agenten, vertegenwoordigers of andere tussenpersonen overeengekomen, die afwijken van deze voorwaarden binden ISI slechts, indien deze door haar uitdrukkelijk schriftelijk zijn bevestigd.
- 1.9 Daar waar in deze voorwaarden wordt gesproken over 'schriftelijk', wordt een bericht van opdrachtgever per E-mail hieraan pas gelijkgesteld indien ISI schriftelijk of via E mail namens de directie aangeeft inhoudelijk hiermee akkoord te gaan of indien daadwerkelijk uitvoering wordt gegeven aan het in de bewuste E-mail gestelde.
- 1.10 Uitgaande E-mails van ISI waarin staat vermeld dat aan deze E-mail geen rechten kunnen worden ontleend binden ISI op geen enkele wijze.

## 2. OFFERTES

- 2.1 Alle aanbiedingen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend. ISI is eerst gebonden nadat zij de opdracht schriftelijk of via e-mail heeft bevestigd of daadwerkelijk met de uitvoering van de opdracht is begonnen.
- 2.2 Alle door ISI opgegeven prijzen zijn -tenzij uitdrukkelijk anders staat vermeld- exclusief B.T.W., verpakings-, koeriers- en verzendkosten en/of andere op de goederen en/of diensten als zodanig drukkende belastingen, lasten of rechten,
- 2.3 De prijzen in de offertes zijn uitsluitend van toepassing op de daarbij aangegeven aantallen/hoeveelheden.
- 2.4 Ten aanzien van alle aangeboden zaken gelden, naast hetgeen daaromtrent in de offerte, catalogi, brochures en op de internetsite staat vermeld, de normale en/of gebruikelijke toleranties; met name wordt uitdrukkelijk voorbehoud gemaakt ten aanzien van nuances in de opgegeven kleuren van goederen en uiterlijke kenmerken, voorzover deze de functionaliteiten niet beperken. Geringe afwijkingen van de in de offerte, catalogi, brochures en de internetsite voorkomende afbeeldingen en/of beschrijvingen worden derhalve voorbehouden. Dergelijke afwijkingen ontslaan de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst.
- 2.5 Wijziging van opgegeven prijzen, zonder voorafgaande kennisgeving en ook na verzending van de opdrachtbevestiging, worden uitdrukkelijk voorbehouden; zo zal ISI gerechtigd zijn om sinds de totstandkoming van de overeenkomst en voordat de gehele levering heeft plaatsgevonden opgetreden verhogingen van inkooprijzen, lonen, sociale werkgeverslasten en/of andere arbeidsvoorwaarden, evenals verhogingen van andere tarieven, rechten, lasten, heffingen en belastingen, alsmede enige wijziging in wisselkoersen, welke voor ISI kostenverhogend zijn, aan de opdrachtgever door te berekenen, in welk geval opdrachtgever -in geval van consumentenkoop- het recht heeft de overeenkomst te annuleren onder gehoudenheid het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan ISI te voldoen.

## 3. OPDRACHTEN

- 3.1 Een bestelling of opdracht bindt de opdrachtgever. ISI is eerst gebonden door verzending van de opdrachtbevestiging of door daadwerkelijk uitvoering te geven aan de opdracht. Indien de opdrachtgever niet binnen acht dagen na verzending van de opdrachtbevestiging zijn bezwaren aan ISI kenbaar heeft gemaakt, wordt de opdrachtbevestiging geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 3.2 Voor alle via het internet gegeven opdrachten kan opdrachtgever binnen veertien werkdagen na ontvangst van de producten de overeenkomst ongedaan maken door terugzending van de goederen, vooropgesteld dat de geleverde producten nog in de originele verpakking zitten en niet zijn gebruikt; voor opdrachten via het internet tot dienstverlening geldt, dat binnen veertien werkdagen na dagtekening van de bevestiging schriftelijk kan worden aangegeven alsnog van de opdracht af te zien, echter met dien verstande dat de bedenktijd uiterlijk op de datum van ingang van de dienstverlening zal zijn verstreken.
- 3.3 De door opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan ISI ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling, per E-mail of per telefoon opgegeven, dan is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door ISI zijn bevestigd.
- 3.4 Indien de opdrachtgever de gegeven opdracht na de in Art. 3.2 bedoelde bedenktijd geheel of gedeeltelijk annuleert, is hij gehouden de volledige vergoeding voor de overeengekomen dienst of levering te voldoen.
- 3.5 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.

- 3.6 Wijzigingen en/of annuleringen van gedane bestellingen of gegeven opdrachten binden ISI eerst na schriftelijke acceptatie.

#### 4. LEVERINGEN/UITVOERING VAN DE OPDRACHT

- 4.1 Elke gedeeltelijke levering, waaronder mede wordt verstaan de levering van onderdelen van een samengestelde opdracht, kan worden gefactureerd, in welk geval die deellevering wordt beschouwd als een op zich staande transactie; in een dergelijk geval moet betaling plaatsvinden overeenkomstig het bepaalde bij het hoofdstuk "betaling".
- 4.2 Oponthoud of vertraging is niet voor rekening van ISI, tenzij door haar schuld veroorzaakt, een en ander onverminderd het gestelde in hoofdstuk 5.
- 4.3 Uitvoering van een opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Indien een opdracht moet worden bespoedigd kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. De opdrachtgever geeft ISI enige speling ten aanzien van de uitvoeringstermijn. De termijn geldt slechts als onherroepelijk en fataal indien de opdrachtgever ISI bij het geven van de opdracht schriftelijk over de gevolgen van een vertraging heeft ingelicht en dit door ISI schriftelijk is bevestigd.
- 4.4 Zodra aan de opdrachtgever is bericht, dat de door hem bestelde goederen voor hem ter beschikking liggen, dienen deze binnen tien dagen door hem te worden afgenomen, bij gebreke waarvan ISI het recht heeft aan opdrachtgever opslagkosten in rekening te brengen of de overeenkomst van rechtswege als ontbonden te beschouwen met behoud van het recht op schadevergoeding.
- 4.5 De door ISI te leveren goederen worden altijd voor rekening en risico van de opdrachtgever verzonden, behoudens in die gevallen, waarin het totaal met de opdracht gemoeide bedrag franco levering wettigt, een en ander uitsluitend ter beoordeling van ISI.
- 4.6 Alle leveringstijden worden door ISI steeds bij benadering opgegeven en zijn niet bindend. De leveringstermijn vangt aan zodra de opdrachtbevestiging is verzonden en bovendien alle naar het oordeel van ISI eventueel benodigde gegevens door opdrachtgever aan haar zijn verstrekt. Overschrijding van de leveringstijd ontslaat de opdrachtgever nimmer van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en zal opdrachtgever evenmin het recht geven ontbinding van de overeenkomst en/of schadevergoeding te vorderen.
- 4.7 Indien de overschrijding van de leveringstermijn zodanig is dat van de opdrachtgever redelijkerwijs niet te vergen is dat hij de overeenkomst in stand laat, is de opdrachtgever evenwel gerechtigd de betreffende opdracht te annuleren, mits hij hiervan schriftelijk aan ISI kennis geeft, onverminderd het recht van ISI om binnen 4 weken na ontvangst van voornoemde kennisgeving de betreffende goederen alsnog te leveren. Opdrachtgever kan vorderen dat ISI omgaand uitspraak doet of zij al of niet van dit recht gebruik wenst te maken.
- 4.8 Indien de opdrachtgever enige voor hem uit een overeenkomst met ISI voortvloeiende verplichting niet stipt nakomt, of indien tijdens de uitvoering van een opdracht of na afloop daarvan mocht blijken dat opdrachtgever onjuiste gegevens heeft verstrekt of heeft achtergehouden, heeft ISI het recht de nakoming van alle verplichtingen tegenover de opdrachtgever op te schorten en zelfs alle overeenkomsten met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met behoud van haar recht op schadevergoeding. Hetgeen door opdrachtgever aan ISI verschuldigd is, wordt terstond opeisbaar.
- 4.9 ISI is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij haar in dienst zijnde derden, indien zulks naar de mening van ISI een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert.
- 4.10 ISI verplicht zich de haar opgedragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.

## 5. OVERSCHRIJDING LEVERINGSTERMIJN

- 5.1 Indien de voortgang in de uitvoering van een opdracht door de opdrachtgever of door overmacht aan zijn zijde intredende wordt vertraagd, kan door ISI een deel van de voor het totaal opgegeven prijs evenredig en in verhouding tot het afgewerkte gedeelte evenals de voor de gehele opdracht reeds gemaakte kosten, een en ander in voorkomende gevallen te vermeerderen met het gebruikelijke bewaarloon ter zake van in opdracht van opdrachtgever opgeslagen materialen, worden gefactureerd op de termijnen waarop, indien geen vertraging zou zijn opgetreden, zou zijn gefactureerd. Mochten deze termijnen niet van te voren uitdrukkelijk zijn overeengekomen, dan zal het vorenbedoelde kunnen worden gefactureerd onmiddellijk na het verstrijken van de voor de uitvoering van de opdracht in kwestie normaliter benodigde tijd.
- 5.2 De met ISI overeengekomen termijnen zijn door de opdrachtgever steeds als approximatief en nimmer als fatale termijnen aan te merken, tenzij het tegendeel uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.
- 5.3 Storingen in het bedrijf tengevolge van overmacht, (als hoedanig o.a. zullen gelden: oorlog, mobilisatie, onlusten, overstroming, gesloten luchtvaart, scheepvaart en andere stremmingen in het vervoer, stagnatie in, respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven of andere energie- of datacommunicatiebedrijven, het optreden van tot dan toe onbekende virussen, storingen in of op het internet, gebrek aan brandstof, brand, machinebreuk en andere ongevallen, stakingen, uitsluitingen, optreden van werknemersorganisaties, waardoor produceren onmogelijk wordt, maatregelen van overheidswege, niet-levering van noodzakelijke materialen en halffabrikaten aan ISI door derden en andere onvoorziene omstandigheden, ook in het land van herkomst der materialen en/of halffabrikaten, welke de normale bedrijfspgang storen en de uitvoering van een opdracht vertragen of redelijkerwijs onmogelijk maken) ontslaan ISI van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schade of interesten kan doen gelden.
- 5.4 Ingeval van overmacht zal ISI daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever, in welk geval opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht heeft de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting ISI het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.

## 6. KLACHTEN EN GARANTIE

- 6.1 ISI is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in website aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van ISI als bindend.
- 6.2 Het indienen van klachten is slechts schriftelijk en binnen acht dagen na uitvoering van de opdracht mogelijk..
- 6.3 Gebreken, die redelijkerwijs niet binnen de in het vorige artikel vermelde termijn hadden kunnen worden geconstateerd, moeten onmiddellijk na constatering aan ISI worden gemeld, terwijl het gebruik zoveel mogelijk dient te worden beperkt.
- 6.4 Gebreken aan een deel van het geleverde geven niet het recht tot afkeuring van de gehele geleverde prestatie.
- 6.5 Opdrachtgever zal alle door ISI voor onderzoek van de klacht gewenste medewerking verlenen.
- 6.6 Indien ISI een gebrek aan de geleverde prestatie aangetoond acht, zal zij de keus hebben, hetzij de niet deugdelijk gebleken prestatie kosteloos te herleveren, hetzij de opdrachtgever alsnog een in onderling overleg vast te stellen korting te verlenen.
- 6.7 Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft ISI niet; met name zal ISI in geen geval aansprakelijk zijn voor directe of indirecte bedrijfsschade of gevolgschade, die mocht ontstaan door niet, niet-juiste of niet-tijdige uitvoering van de opdracht.

- 6.8 Een klacht ten aanzien van bepaalde werkzaamheden of leveranties schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van die of andere werkzaamheden/leveranties niet op.
- 6.9 ISI is gehouden deugdelijke producten te leveren en garandeert derhalve de deugdelijkheid van de door haar geleverde producten; desondanks is ISI nimmer gehouden een verdergaande garantie te verstrekken, dan de door de fabrikant of leverancier van de geleverde goederen aan ISI verstrekte garantie.
- 6.10 De garantie vervalt indien:
- a. de gebruikers- en onderhoudsvoorschriften niet nagekomen worden;
  - b. schade aan en/of gebreken in de constructie van de apparatuur zijn ontstaan door schuld, opzet, onachtzaamheid en/of nalatigheid van de opdrachtgever en/of derden.
- 6.11 Ten aanzien van uiterlijk waarneembare gebreken zijn geen klachten mogelijk, anders dan direct na levering.
- 6.12 Opdrachtgever zal nimmer op grond van klachten of gebreken ontbinding van een overeenkomst kunnen vorderen, noch tijdens, noch na afloop van de garantieperiode.

## **7. AANSPRAKELIJKHEID**

- 7.1 ISI draagt generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, anders dan tengevolge van eigen opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen en dan nog slechts tot een maximum van het bedrag van de door ISI te verrichten werkzaamheden of leveringen, of een evenredig deel daarvan.
- 7.2 ISI aanvaardt geen aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade ten gevolge van tekortkomingen aan het door haar of door haar bemiddeling geleverde.
- 7.3 In geen geval aanvaardt ISI aansprakelijkheid voor schade die is ontstaan door onzorgvuldig of onvoorzichtig gebruik, dan wel gebruik in strijd met de gebruiksaanwijzingen van het geleverde of door de ongeschiktheid van het geleverde voor het doel waarvoor opdrachtgever het heeft aangeschaft en/of gebruikt.
- 7.4 Opdrachtgever is gehouden ISI schadeloos te stellen voor en te vrijwaren tegen alle vorderingen tot schadevergoeding welke derden tegen ISI instellen terzake van schade ontstaan door of met het geleverde.
- 7.5 Indien een opdracht tot levering of tot uitvoering van werk voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichting.
- 7.6 Adviezen worden door ISI naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

## **8. EIGENDOMSVOORBEHOUD**

- 8.1 De eigendom van de te leveren goederen gaat -niettegenstaande de feitelijke aflevering- eerst op opdrachtgever over, indien deze alle navolgende verplichtingen uit alle met ISI gesloten overeenkomsten is nagekomen:
- de tegenprestatie(s) met betrekking tot geleverde goederen zelf;
  - de tegenprestatie(s) met betrekking tot krachtens de overeenkomst(en) door ISI verrichte of te verrichten diensten;
  - eventuele vorderingen wegens niet nakoming door opdrachtgever van (een)overeenkomst(en).

- 8.2 Ter zake van de sub 1 van dit hoofdstuk bedoelde goederen behoudt ISI -voor zoveel als mogelijk is- tevens het (mede)eigendomsrecht tot zekerheid van al haar openstaande vorderingen jegens opdrachtgever, indien deze goederen zijn verwerkt of bewerkt, dan wel anderszins door enig handelen van opdrachtgever bij gebreke van deze betaling aan de eigendom van ISI zouden worden onttrokken.
- 8.3 Opdrachtgever wordt tot wederopzegging gemachtigd de geleverde goederen in het kader van zijn normale bedrijfsuitoefening aan derden te verkopen en te leveren, met dien verstande, dat hij op eerste verzoek van ISI de uit deze verkopen jegens zijn afnemers verkregen vorderingen aan ISI zal cederen. Opdrachtgever verleent ISI reeds nu voor alsdan onherroepelijk volmacht om tot inning van de betreffende vordering(en) over te gaan.
- 8.4 Op de goederen mogen door opdrachtgever geen pandrechten, van wat voor aard dan ook, worden gevestigd, terwijl de opdrachtgever evenmin de goederen mag doen strekken tot zekerheid van een vordering van een derde.
- 8.5 ISI is te allen tijde gerechtigd de geleverde goederen bij opdrachtgever of diens houders weg te (doen) halen, indien opdrachtgever zijn verplichtingen jegens ISI niet nakomt. Opdrachtgever dient hiertoe zijn medewerking te verlenen op straffe van een boete van € 1.000,- voor elke dag, dat hij in gebreke blijft.

## 9. BETALING

- 9.1 Indien de uitvoering van een opdracht zich uitstrekt over een periode langer dan een maand of indien het met de opdracht gemoeide bedrag naar de mening van ISI daarvoor in aanmerking komt, kan zij betaling c.q. vooruitbetaling c.q. betaling in termijnen vorderen. ISI is gerechtigd, ongeacht de overeengekomen betalingsconditie, vooraf voldoende zekerheid voor betaling te verlangen of deze tijdens de uitvoering van een opdracht te verlangen.
- 9.2 Alle betalingen dienen te geschieden binnen acht dagen na factuurdatum, netto contant zonder enige aftrek in Euro, onverminderd het recht van ISI om voor speciale acties en kortingaanbiedingen een kortere betalingstermijn te hanteren.
- 9.3 Indien in een langere kredietgeving dan acht dagen na factuurdatum wordt toegestemd of indien deze ten onrechte wordt genomen, is opdrachtgever rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door opdrachtgever tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voorzover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 9.4 Indien kredietgeving ten onrechte wordt genomen, kan door ISI een bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.
- 9.5 Bij bestellingen of opdrachten beneden de € 150,-, kan door ISI een bedrag aan administratiekosten in rekening worden gebracht.
- 9.6 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke ISI moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten belopen tenminste 15% van het betrokken bedrag met een minimum van € 100,-.
- 9.7 Ongeacht hetgeen met betrekking tot de betalingstermijn sub 2 van dit hoofdstuk is bepaald, heeft ISI het recht contante betaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de opdrachtgever zekerheid stelt voor de betaling, of een door ISI te bepalen gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit voldoet, alvorens geleverd te krijgen, terwijl ondanks een overeengekomen betalingstermijn prompte betaling dient plaats te vinden, indien ISI aanleiding ziet zulks te verlangen.

## **10. GESCHILLEN**

- 10.1 Een geschil is aanwezig, zodra een partij verklaart dat dit het geval is.
- 10.2 Op alle overeenkomsten en transacties van ISI is uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing.
- 10.3 Alle geschillen, hoe ook genaamd, zullen worden onderworpen aan het oordeel van de Nederlandse bevoegde rechter, dit met uitsluiting van alle andere arbitrerende, adviserende en rechtsprekende lichamen.