



Algemene voorwaarden

Artikel 1. Begripsbepalingen

In dit document algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 *Opdrachtnemer.*

SMART*ESS team- en persoonlijke ontwikkeling te Lekkerkerk.

1.2 *Opdrachtgever.*

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer onderhandelt over het verstrekken van een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden dan wel aan opdrachtnemer een opdracht tot het verrichten van werkzaamheden heeft gegeven.

1.3 *Werkzaamheden.*

Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door opdrachtnemer voor anderen worden verricht. Dit geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de werkzaamheden zoals vermeld in de offerte en opdrachtbevestiging.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opdrachten, offertes en overeenkomsten die door opdrachtnemer zijn aangegaan.

2.2. Wanneer wordt afgeweken van de algemene voorwaarden dient dit door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van opdrachtgever, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3. De offerte en totstandkoming van de opdracht

3.1. Opdrachten tot het uitvoeren van werkzaamheden komen tot stand door schriftelijke bevestiging van de opdracht of overeenkomst door opdrachtgever.

3.2. Indien opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is opdrachtnemer gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen.



- 3.3. Afwijkingen en wijzigingen door opdrachtgever binden opdrachtnemer slechts voor zover deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
- 3.4. Offertes van opdrachtnemer zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt.
- 3.5. Opdrachtnemer zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
- 3.6. Als bij de uitvoering van de werkzaamheden blijkt dat er omstandigheden zijn, die een gewijzigde aanpak vergen, dan kunnen afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht worden overeengekomen. Zowel opdrachtgever als opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.
- 3.7. Alle offertes, voorstellen en prijsopgaven van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en zijn 14 (veertien) dagen geldig. Zolang het voorstel tot dienstverlening niet tot een overeenkomst heeft geleid, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor zijn capaciteit elders in te zetten.

Artikel 4. Uitvoering van de opdracht

- 4.1. Opdrachtnemer accepteert de opdracht en aanvaardt daarmee de verantwoordelijkheid voor het uitvoeren van de overeengekomen werkzaamheden.
- 4.2. Opdrachtnemer gaat met de overeenkomst een inspanningsverplichting aan om naar eigen inzicht en vermogen het resultaat van de opdracht te bereiken.
- 4.3. Opdrachtnemer deelt werkzaamheden zelfstandig in, voert deze zelfstandig uit en verricht de overeengekomen werkzaamheden naar eigen inzicht. Opdrachtgever kan wel instructies geven over het beoogde resultaat van de opdracht, echter niet over de wijze waarop de opdracht dient te worden uitgevoerd.
- 4.4. Termijnen waarbinnen de werkzaamheden van de opdrachtnemer dienen te worden afgerond, zijn slechts te beschouwen als fatale termijnen indien dit uitdrukkelijk voorafgaand schriftelijk is overeengekomen.
- 4.5. Als dat voor het gewenste resultaat van de opdracht nodig is, vindt overleg plaats tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever en/of eventuele derden in geval van samenwerking met anderen. Voor het overige zal opdrachtnemer bij het uitvoeren



van de overeengekomen werkzaamheden rekening houden met de wensen van de opdrachtgever.

- 4.6. Opdrachtnemer maakt voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden gebruik van eigen materialen tenzij anders is overeengekomen.
- 4.7. Indien opdrachtnemer voor werkzaamheden – in aanvulling op de afgesproken werkzaamheden- naar een locatie moet reizen, is opdrachtnemer gerechtigd de reiskosten aan opdrachtgever door te belasten tegen een tarief van €0,30 per kilometer.
- 4.8. De werkzaamheden vangen aan op de overeengekomen datum.
- 4.9. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen die worden gemaakt na het sluiten van de overeenkomst zijn slechts bindend indien en voor zover deze door beiden partijen schriftelijk zijn bevestigd.
- 4.10. De overeenkomst wordt geacht te zijn aangegaan voor bepaalde tijd. Opdrachtgever en opdrachtnemer hebben het recht om de overeenkomst te annuleren of tussentijds te beëindigen. Opzegging dient schriftelijk te worden gedaan via mail.
- 4.11. Opdrachtgever verklaart zich er uitdrukkelijk mee akkoord dat opdrachtnemer ook ten behoeve van andere opdrachtgevers werkzaamheden verricht.
- 4.12. Opdrachtnemer is vrij haar werkzaamheden naar eigen inzicht in te (laten) richten en uit te (laten) voeren.
- 4.13. Het staat opdrachtnemer vrij om de werkzaamheden voor eigen rekening en risico geheel of ten dele te laten uitvoeren door derden. Opdrachtnemer zal opdrachtgever daarover op voorhand informeren. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van het werk en het naleven van de gemaakte afspraken.
- 4.14. In het geval van overmacht, waaronder ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van opdrachtnemer, uitval of storing van ICT is opdrachtnemer gerechtigd haar werkzaamheden op te schorten, zonder dat opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op schadevergoeding kan doen gelden. Opdrachtnemer zal een geval van overmacht direct melden aan opdrachtgever.

Artikel 5. Annulering of tussentijdse beëindiging

5.1. Annulering door opdrachtgever



Annulering/tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden via mail. Als annuleringsdatum geldt de datum van de e-mail.

Ongeacht de termijn waarbinnen de opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten of uitgevoerde werkzaamheden aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Bij annulering van de deelname aan een training of ontwikkeltraject met open inschrijving kan de opdrachtgever de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere medewerker uit zijn/haar organisatie.

5.2. Annulering door opdrachtnemer:

Bij onvoldoende aanmeldingen voor een training of ontwikkeltraject met open inschrijving heeft opdrachtnemer altijd het recht een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

5.3. Tussentijdse beëindiging door opdrachtnemer:

Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de werkzaamheden in redelijkheid niet gevegd kan worden, heeft opdrachtnemer het recht de werkzaamheden tussentijds te beëindigen, bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst, zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten. Bijvoorbeeld wanneer:

- opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd;
- opdrachtgever zijn activiteiten staakt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest;
- opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 30 dagen, nadat opdrachtnemer bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, opheft.



Artikel 6. Kosten van annulering of tussentijdse beëindiging

6.1. Bedenktijd bij deelname aan ontwikkeltraject met open inschrijving:

Na inschrijving heeft de opdrachtgever 7 dagen bedenktijd, geldend vanaf de datum waarop de inschrijving is verzonden per email.

6.2. Annulering van de deelname aan een ontwikkeltraject met open inschrijving:

- Annulering tot 30 werkdagen voor de aanvangsdatum: kosteloos
- Annulering gelijk aan of korter dan 30 werkdagen voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs exclusief arrangementskosten
- Annulering gelijk aan of korter dan 20 werkdagen voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs inclusief arrangementskosten.
- Als u zich binnen een jaar aanmeldt voor dezelfde training die eerder geannuleerd is, wordt 50% van de dan geldende trainingsprijs berekend.

Niet verschijnen op de eerste dag van de training, wordt aangemerkt als annulering. Het is dan niet mogelijk de rest van de training te volgen. De annuleringsregeling vervalt wanneer de opdrachtgever een andere deelnemer inschrijft voor de betreffende training.

6.3. Annulering van incompany trajecten/maatwerkopdrachten:

- Annulering tot 40 werkdagen voor aanvangsdatum: kosteloos.
- Annulering tussen 40 en 20 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het overeengekomen totaaltarief.
- Annulering binnen 20 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het overeengekomen totaaltarief.

6.4. Tussentijdse beëindiging van incompany trajecten/maatwerkopdrachten:

- Tussentijdse beëindiging: 100% van het overeengekomen tarief voor de voorbereidingstijd die reeds werd vastgelegd voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden en de reeds uitgevoerde werkzaamheden

Artikel 7. Kosten ten gevolge van wijzigingen in datum

7.1. Wijzigingen in data van uitvoering incompany trajecten/maatwerkopdrachten:

Kosten:



- Alle door de opdrachtnemer reeds gemaakte externe kosten (bijvoorbeeld huur van accommodaties en audiovisuele hulpmiddelen, sprekers, etc.): 100%.

7.2. Wijzigingen in data van uitvoering van coaching- of intakegesprek:

Een coachsessie kan tot 24 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos worden afgezegd of verplaatst door de coachee mocht dit noodzakelijk blijken voor de eigen bedrijfsvoering, scholing, door ziekte of andere dringende persoonlijke omstandigheden. Bij annulering binnen de termijn van 24 uur worden kosten in rekening gebracht ter grootte van de kosten van het gesprek voor de geplande tijdsduur.

Kosten:

- In geval van overmacht, bijvoorbeeld in geval van ziekte of andere omstandigheden waarbij overmacht aan de orde is, wordt 50% van de geplande tijdsduur in rekening gebracht.
- Verzuimde afspraken worden volledig in rekening gebracht.

Artikel 8. Vergoeding, facturering en betaling

8.1 Incompany trajecten/ Maatwerkopdrachten:

De vergoeding wordt berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond)

8.2 Coaching of advieswerkzaamheden:

De vergoeding voor coachingstrajecten is een pakketprijs en uitbreiding van diensten of andere locatie wordt per uur berekend.

De vergoeding voor advieswerkzaamheden wordt berekend per uur.

8.3 Vastlegging vergoeding:

De vergoeding wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Tarieven kunnen jaarlijks worden aangepast. Indien en zodra tijdens de duur van de overeenkomst ten gevolge van enige maatregel van overheidswege de kostprijs wijzigt is opdrachtnemer gerechtigd deze kosten door te berekenen in de overeengekomen tarieven. Eventuele wijzigingen in tarieven voor opdrachten met een langere doorlooptijd of opeenvolgende opdrachten worden door opdrachtnemer drie maanden van tevoren schriftelijk aan opdrachtgever medegedeeld. Opdrachtgever heeft het recht om de verhoging van het tarief te weigeren en de opdracht te beëindigen met ingang van de datum, waarop de verhoging van het honorarium van kracht zou zijn geworden. Indien opdrachtgever



op deze grond de opdracht wil intrekken, dient hij dat schriftelijk mede te delen aan opdrachtnemer, uiterlijk zes weken na ontvangst van de hiervoor bedoelde mededeling van opdrachtnemer.

8.4 De vergoeding wordt voldaan binnen veertien dagen na factuurdatum. Als op enig moment opdrachtgever niet aan diens betalingsverplichting voldoet, is opdrachtnemer gerechtigd haar prestaties op te schorten tot zij de overeengekomen betaling heeft ontvangen.

8.5 Indien niet tijdig wordt betaald, is Opdrachtgever in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is. Opdrachtgever is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.

8.6 Alle kosten die opdrachtnemer moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10%, met een minimum van EUR 90,- van het te vorderen bedrag.

8.7 Onderhavige overeenkomst eindigt in geval van overlijden van een der partijen. Partijen hebben daarnaast recht op de overeenkomst onmiddellijk te ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige)surséance van de andere partij. Aan beide partijen komt eveneens de bevoegdheid tot ontbinden toe indien de andere partij toerekenbaar tekortschiet en een wezenlijke verplichting uit hoofde van de overeenkomst en de andere partij ter zake van die verplichting in verzuim is.

Artikel 9. Vertrouwelijkheid

Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.

Coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de uitvoerende professional geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan opdrachtnemer en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.



Daarnaast zal opdrachtnemer eventuele rapporten, verslagen (inclusief die door opdrachtnemer zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de opdrachtgever niet ter inzage geven aan derden, tenzij daar nadrukkelijk toestemming voor is gegeven.

Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten en auteursrecht

- 11.1 Modellen, technieken, instrumenten, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de Werkzaamheden en in het resultaat zijn opgenomen zijn en blijven het eigendom van opdrachtnemer. Openbaarmaking kan daarom alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van opdrachtnemer.
- 11.2 Opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de werkzaamheden, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 11.3 Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven projectmateriaal, cursusmateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken die voortkomen uit de Werkzaamheden berust bij opdrachtnemer tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven.
- 11.4 Als Opdrachtgever tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt voor de Werkzaamheden, dan neemt opdrachtgever de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door de uitvoering van de Werkzaamheden geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. Opdrachtgever zal opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde vrijwaren.

Artikel 11. Aansprakelijkheid

- 12.1 Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
- 12.2 Opdrachtnemer staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Het (uiteindelijke) resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van opdrachtnemer vallen, zoals dat zij een gevolg



zijn van de activiteiten en inspanning van opdrachtgever gedurende het ontwikkeltraject..

- 12.3 Opdrachtnemer kan daarom géén garanties geven met betrekking tot te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.
- 12.4 Opdrachtnemer is uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit. Aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor indirecte schade, waaronder gevolgschade (van derden), is uitgesloten.
- 12.5 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door opdrachtnemer van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de werkzaamheden mag worden vertrouwd. Voor andere schade is opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 12.6 Al het door opdrachtnemer ontwikkelde en/of samengestelde materiaal dan wel ander werk, voortvloeiend uit de opdracht is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Echter, opdrachtnemer kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. Opdrachtnemer aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.
- 12.7 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van opdrachtgever of diens medewerkers.
- 12.8 Bij opdrachten met een langere looptijd wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste drie maanden.
- 12.9 Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen zes maanden na het ontdekken van de schade zijn ingediend.

Artikel 12. Geschillen en toepasselijk recht

Geschillen, die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst, worden in eerste instantie via een gesprek tot oplossing gebracht. Opdrachtnemer neemt hiertoe het initiatief binnen vier weken nadat het geschil is ontstaan. Binnen één week nadat een klacht is ingediend zal opdrachtnemer aan opdrachtgever een ontvangstbevestiging van de klacht sturen.



Wanneer dit gesprek niet tot een oplossing leidt, wordt de zaak voorgelegd aan een mediator. Hij zal via bemiddeling proberen het geschil op te lossen. Binnen 4 weken nadat het eerste gesprek heeft plaatsgevonden, zal opdrachtnemer een gesprek plannen met een mediator, opdrachtnemer en de opdrachtgever.

Getracht wordt binnen drie maanden de klacht af te handelen. Wanneer de klacht niet binnen drie maanden kan worden afgehandeld, wordt binnen deze drie maanden de opdrachtgever hiervan in kennis gesteld en het uitstel toegelicht. Ook wordt aan opdrachtgever gemeld wanneer opdrachtnemer uitsluitel verwacht te geven.

Wanneer ook de tussenkomst van deze mediator niet tot een oplossing leidt, kan het geschil – bij uitsluiting van andere instanties – worden voorgelegd aan de volgens de Nederlandse wet bevoegd verklaarde rechter.

Op alle met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en bewaard voor de periode van drie jaar.

Artikel 13. Overige bepalingen

13.1 SMARTESS behoudt zich het recht voor om de Algemene Voorwaarden eenzijdig te wijzigen.