



## **Algemene Voorwaarden van Communiceren vanuit je hart**

### **1 Algemeen**

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:  
Opdrachtnemer: De ondernemer die deze voorwaarden hanteert.  
Opdrachtgever: De Contractuele wederpartij van de zelfstandig ondernemer.  
Training: synoniem voor opleiding of cursus, kan tevens inhouden het ter beschikking stellen van docenten, materialen en/of ruimten door Opdrachtnemer.  
Trainer: Opdrachtnemer, werknemer van Opdrachtnemer of door haar ingehuurd kracht, die in zowel didactisch als in kennisinhoudelijk opzicht capabel is Trainingen te verzorgen.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

### **2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**

- 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van Opdrachtgever.
- 2.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.

### **3 Prijs**

- 3.1 Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.
- 3.2 In de prijs zijn niet begrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten.

### **4 Adviezen**

Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

### **5 Intellectuele eigendom**

- 5.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how".
- 5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Opdrachtnemer verstrekt zijn.
- 5.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

### **6 Betalingsvoorwaarden**

- 6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen 30 dagen na (deel)factuurdatum.
- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.



- 6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- een betalingstermijn is overschreden;
  - de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
  - de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
  - de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 Rente bij zakelijke transacties:  
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
- 6.6 Rente bij transacties met consumenten:  
De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle buitengerechtelijke incassokosten conform Voorwerk II verschuldigd.
- 6.8 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
- 6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle proceskosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

## **7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

- 7.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 7.2 Tekortkomingen van toeleveranciers, stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of andere wijzen van verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 7.3 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## **8 Wijzigingen in de opdracht**

- 8.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.2 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 8.3 Data en tijden voor Trainingen worden vooraf in overleg tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever vastgesteld.  
Opdrachtgever kan data en/of trainingstijden slechts in overleg met Opdrachtnemer wijzigen. Deze dient 24 uur voor aanvang van de afgesproken Trainingsafpraak te worden gemeld bij Opdrachtnemer.  
Opdrachtgever kan maximaal één maal per 15 bijeenkomsten een Trainingsdatum en/of Trainingstijdstip wijzigen.  
Bij te late melding wordt de Trainingsafpraak in rekening gebracht. Uitgestelde trainingen kunnen tot 90 dagen na de uitgestelde datum worden ingehaald.



## **9 Annulering.**

In de onderstaande gevallen van annulering door de Opdrachtgever worden de volgende percentages van het cursusgeld c.q. de overeengekomen Trainingsom in rekening gebracht:

- Annulering c.q. uitstel tot en met 14 dagen voor aanvangsdatum van de eerste dag: 100%.
- Annulering c.q. uitstel van de 15e tot en met de 28e dag voor aanvangsdatum van de eerste dag: 50%.
- Annulering c.q. uitstel van de 28e t/m 45e dag voor de aanvangsdatum van de eerste dag: 25%.
- Annulering c.q. uitstel vanaf dag 45 voor de aanvang van de training: 0%.

Bij tussentijdse annulering dient er 100% van het cursusgeld c.q. de overeengekomen Trainingsom te worden voldaan door opdrachtgever.

Annulering kan alleen schriftelijk worden gedaan. De dag waarop de schriftelijke annulering bij Opdrachtnemer is binnengekomen, geldt als annuleringsdatum.

Voor particulieren geldt dat ze bij inschrijving via de website binnen 7 werkdagen gebruik kunnen maken van het herroepingrecht, tenzij de training dan al gestart is.

## **10. Vervanging**

Wanneer in geval van bijvoorbeeld ziekte, ongeval of overlijden van een Trainer een Training niet op het afgesproken tijdstip kan plaatsvinden, is Opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van enige schade, met dien verstande dat Opdrachtnemer, voor zover de aard van de Training dit toelaat, binnen redelijke termijn voor vervanging van de Trainer zal trachten zorg te dragen.

Mocht een Trainer, voor zover mogelijk, worden vervangen door een andere Trainer dan blijven onverkort de verplichtingen van Opdrachtgever uit de opdracht aan Opdrachtnemer bestaan.

## **11. Ontbinding**

11.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

11.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

11.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

11.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.

11.5 Omstandigheden, die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.

11.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## **12 Reclames, klachten**

12.1 Reclame dient schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 7 dagen na aflevering ofwel- bij niet zichtbare gebreken binnen 7 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.

12.2 Vorderingen en verweren, gegrond op feiten die de stelling zouden rechtvaardigen, dat de afgeleverde zaak niet aan overeenkomst beantwoordt, verjaren door verloop van 1 jaar na aflevering.



### **13 Aansprakelijkheid**

- 13.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
- 13. 2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 13. 2b Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade (welke dan ook) die door of tijdens de uitvoering van het werk of de montage van geleverde zaken of installaties wordt toegebracht aan zaken, waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.
- 13. 2c Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
- 13. 2d De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- 13. 2e Indien de assuradeur van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.

### **14 Toepasselijk recht**

Nederlands recht is van toepassing.

De Bilt, december 2010