

## **Algemene Leveringsvoorwaarden**

### **Artikel 1 Toepasselijkheid**

- a. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Jettie van den Houdt - communicatietraining, persoonlijke begeleiding en advies (Opdrachtnemer) en de Opdrachtgever.
- b. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien zij schriftelijk door beide partijen zijn bevestigd.
- c. Definities:  
Opdrachtnemer: de eenmanszaak Jettie van den Houdt - communicatietraining, persoonlijke begeleiding en advies, die bij het sluiten van alle overeenkomsten deze voorwaarden hanteert.  
Opdrachtgever: is iedere natuurlijke- of rechtspersoon die contractuele wederpartij is van Opdrachtnemer.  
Deelnemer: is degene die van Jettie van den Houdt -Communicatietraining, persoonlijke begeleiding en advies (Opdrachtnemer)- daadwerkelijk adviezen ontvangt, aan een door Opdrachtnemer gegeven training/cursus of een persoonlijk begeleidingstraject daadwerkelijk deelneemt, al dan niet wandelend, individueel of in teamverband.  
Opdracht: zijn de schriftelijke afspraken tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer, zoals vastgelegd in de in Artikel 2 genoemde opdrachtbevestiging.  
Annuleren: is het beëindigen van de opdracht door de Opdrachtgever.  
Startmoment: is de eerste cursusdag of het eerste begeleidingsgesprek. Bij opdrachten anders dan (individuele) trainingen/cursussen of persoonlijke begeleiding is het startmoment het eerste gesprek met de opdrachtgever over de afgesloten overeenkomst.

### **Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst**

- a. Opdrachtnemer doet voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst een aanbod in de vorm van een schriftelijke offerte aan de Opdrachtgever.
- b. Alle in de offerte genoemde aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- c. Een offerte wordt tot overeenkomst doordat Opdrachtgever de offerte van Opdrachtnemer bij wijze van opdrachtbevestiging door een bevoegde persoon doet ondertekenen en deze voor akkoord ondertekende Offerte door Opdrachtnemer retour is ontvangen.
- d. Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en haar aanbieding hierop baseren.

### **Artikel 3 Annulering door de Opdrachtgever**

- a. De Opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren. Annulering kan uitsluitend schriftelijk door toezending van een aangetekende brief aan Opdrachtnemer. Het moment van ontvangst door Opdrachtnemer van dit aangetekende schrijven is bepalend voor het navolgende.
- b. Annulering van de opdracht kan tot uiterlijk drie weken voor het startmoment kosteloos geschieden.
- c. Bij annulering korter dan drie weken voor aanvang van het startmoment is de Opdrachtgever verplicht 100% van de overeengekomen prijs te vergoeden tenzij eerder anders is overeengekomen.

### **Artikel 4 Wijzigingen door Opdrachtnemer**

- a. Het staat Opdrachtnemer te allen tijde vrij de inhoud en opzet van het programma van een training te wijzigen en de trainers en het trainingsmateriaal te vervangen, zonder dat de Opdrachtgever / Deelnemer daardoor enige aanspraak op schadevergoeding heeft. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever / Deelnemer zo spoedig mogelijk in kennis stellen van enige wijziging als hierboven bedoeld.
- b. Indien door overmacht onzerzijds een opdracht niet op de geplande data kan worden uitgevoerd, wordt de Opdrachtgever hierover binnen 24 uur geïnformeerd; in overleg zullen dan nieuwe data worden bepaald. Verschuiving om deze reden geeft geen recht op annulering of schadevergoeding.

#### **Artikel 5 Prijsen**

- a. Prijzen zijn vermeld in de opdrachtbevestiging cq offerte en deze prijzen zijn bindend.
- b. Opdrachtnemer heeft het recht haar prijzen te allen tijde te wijzigen, met dien verstande dat na bevestiging van een opdracht de op dat moment overeengekomen prijs zal blijven gelden, tenzij de uitvoering van de opdracht wordt geannuleerd en naar een latere datum wordt verschoven, in welk geval de ten tijde van de nieuwe bevestiging geldende prijs van toepassing zal zijn. Genoemde prijzen luiden in Euro's en zijn exclusief 19% BTW.

#### **Artikel 6 Betaling**

- a. Opdrachtnemer brengt de door de Opdrachtgever verschuldigde prijs in rekening door middel van een factuur. Bij eenmalige trainingen direct na afloop van de training, bij langlopende trajecten op in de offerte afgesproken momenten.
- b. De Opdrachtgever dient het verschuldigde bedrag te voldoen binnen 14 dagen na de (deel)factuurdatum.
- c. Indien de Opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Opdrachtnemer steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft is Opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
- d. De Opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Opdrachtnemer alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders, advocaten en professionele rechtsbijstandverleners, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. In ieder geval zal verschuldigd zijn bij niet-tijdige betaling voor buitengerechtelijke incassokosten een bedrag groot 15% van het verschuldigde bedrag.

#### **Artikel 7 Uitsluiting Opdrachtgever/Deelnemer**

- a. Opdrachtnemer heeft het recht deelname van de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen Deelnemer aan een cursus te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan of bij wangedrag van de aangewezen deelnemer. In dat geval bestaat er geen recht op restitutie van de overeengekomen prijs.

#### **Artikel 8 Onuitvoerbaarheid van de opdracht**

- a. Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- b. 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.
- c. Stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- d. 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.

#### **Artikel 9 Wijziging van de opdracht**

- a. Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
- b. 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.
- c. Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- d. Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

#### **Artikel 10                      Vertrouwelijkheid**

- a. Alle informatie, die uit de samenwerking tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voortkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en zodanig behandeld.
- b. Behoudens wettelijk voorschrift is Opdrachtnemer verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van Opdrachtgever en Deelnemer jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever en de Deelnemer. Evenzo zal de Opdrachtgever evenals de (door Opdrachtgever aangewezen) Deelnemer, zonder instemming van Opdrachtnemer, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en rapportages van Opdrachtnemer.
- c. Opdrachtnemer rapporteert niet over individuele prestaties van Deelnemers. Juist als de Deelnemers hun zwakke kanten tonen, is het mogelijk aan verbetering daarvan te werken. De wetenschap dat men beoordeeld wordt, werkt remmend op de openheid en daarmee op het gewenste resultaat van de training.

#### **Artikel 11                      Auteurs en eigendomsrecht**

- a. Van het door Opdrachtnemer verstrekte lesmateriaal blijven alle rechten aan haar voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen worden in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enigerlei andere manier zonder uitdrukkelijke toestemming van Opdrachtnemer. Het is niet toegestaan om lesmateriaal aan derden ter beschikking te stellen.

#### **Artikel 12                      Aansprakelijkheid**

- a. Opdrachtnemer zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een professional kan worden verwacht.
- b. Opdrachtnemer heeft een gangbare bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval ook onder deze verzekering wordt uitgekeerd. Indien de verzekering om welke reden dan ook geen dekking biedt, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot het bedrag dat Opdrachtnemer voor de betreffende training of persoonlijke begeleiding in rekening heeft gebracht.
- c. Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor directe schade geleden door Opdrachtgever of Deelnemers die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door Opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door winststagnatie is derhalve uitgesloten van aansprakelijkheid.
- d. In het geval van wandelingen en in de buitenlucht verzorgde trainingen/cursussen is Opdrachtnemer niet aansprakelijk voor schade ontstaan door ongevallen of kwijtraking van deelnemers. Deelnemers zijn zelf aansprakelijk voor hun conditie en het bij de groep blijven.

#### **Artikel 13                      Toepasselijk recht**

Op de rechtsverhouding tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever en/of deelnemer is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Arnhem.

11 mei 2011, Wageningen

