

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

## 1 BEGRIPPEN

In deze algemene leveringsvoorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

- **aanbieder:** Maaïke Buijsman, trainer/coach/organisatieontwikkelaar. Gevestigd te Haarlem;
- **afnemer:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die een bepaalde dienst of product van aanbieder afneemt dan wel begeleiding krijgt of deelnemer is aan een programma;
- **overeenkomst:** de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures;
- **diensten:** de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching of advies;
- **programma:** een door aanbieder aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training- en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven door aanbieder;

## 2 TOEPASSELIJKHEID

- 2.1. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van producten en diensten door aanbieder aan afnemer;
- 2.2. Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst;
- 2.3. Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend;
- 2.4. Onder de term 'schriftelijk' ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie;

## 3 TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 3.1. De door aanbieder gemaakte offertes zijn vrijblijvend, zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
- 3.2. De overeenkomst voor het uitvoeren van een dienst of deelname aan een programma, komt tot stand door schriftelijke bevestiging, of door met de uitvoering van de werkzaamheden aan te vangen. Al dan niet gevolgd door een bevestiging door aanbieder van de acceptatie van de opdracht;
- 3.3. In geval van een programma zal de aanbieder de potentiële afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail informeren aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres of zij al dan niet is geaccepteerd in het programma;
- 3.4. Zolang de in artikel 3.2 genoemde mededeling niet heeft plaatsgevonden, komt er geen overeenkomst betreffende het volgen van een programma tot stand en kan de afnemer de aanmelding annuleren;
- 3.5. Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen, bijvoorbeeld in de vorm van een bevestiging van deelname.

## 4 PRIJZEN

- 4.1. De door aanbieder opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, alsmede exclusief eventuele reis- en kantoorkosten of lesmateriaal, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld.
- 4.2. Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur, drukwerk en ander noodzakelijk ondersteuningsmateriaal zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

## 5 BETALING EN FACTURERING

- 5.1. Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten;
- 5.2. Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres;
- 5.3. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum;
- 5.4. Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt;
- 5.5. Indien afnemer niet binnen overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is afnemer verpagingsrente verschuldigd van 1,5% over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van aanbieder op volledige schadevergoeding op basis van de wet;
- 5.6. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot invordering van het door de afnemer verschuldigde en niet tijdig betaalde gemaakt, zijn voor rekening van de afnemer;
- 5.7. Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum bij aanbieder per brief of email te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

## 6 UITGANGSPUNTEN UITVOERING

- 6.1. Aanbieder zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, overeenkomstig de eisen van de ondertekende ethische beroepscode (Phoenix opleidingen), uitvoeren. Aan de kwaliteitseisen wordt verder voldaan door het deelnemen aan intervisie en volgen van scholing.
- 6.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft de aanbieder de mogelijkheid zonder voorafgaande toestemming van de afnemer, samen te werken met derden.
- 6.3. Afnemer dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde en/of voor de training/coaching benodigde essentiële informatie;
- 6.4. Elke afnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen;
- 6.5. Aanbieder is gerechtigd om deelnemers te weigeren of te stoppen met de begeleiding indien:
  - er sprake is van verbaal en/of fysiek geweld;
  - deelnemers zich naar mening van aanbieder niet ontwikkelbaar opstellen;
  - tijdens de behandeling blijkt dat afnemer gebaat is bij een andere vorm van hulpverlening/ begeleiding.
- 6.6. De opsomming in voorgaande lid is niet limitatief.
- 6.7. Voor de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden wordt een termijn afgesproken waarbinnen de werkzaamheden afgerond moeten zijn. Een overeengekomen uitvoeringstermijn heeft slechts een indicatieve strekking en is geen fatale termijn.

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

### 7 ANNULERING DOOR/OPZEGGING VAN EN VERHINDERING VAN AFNEMER

- 7.1. Afnemer is gerechtigd een begeleidingsafpraak tot 48 uur voor aanvang te annuleren of te verplaatsen, via telefoonnummer 06-31311069 of eventueel via een voicemail bericht of door het sturen van een email. Daarna zal de aanbieder de volledige kosten voor de gereserveerde tijd in rekening brengen bij de afnemer;
- 7.2. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen. Betreft het annulering of uitstel van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dan geldt een opzegtermijn van een volle kalendermaand. Aanbieder is niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen. In geval van uitstel betreft dit 50% van de aangeboden prijs, in geval van annulering worden de volledige kosten in rekening gebracht bij de afnemer;
- 7.3. Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te wijzigen of te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

### 8 AANSPRAKELIJKHEID

- 8.1. Aanbieder spant zich in naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende advies, training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden;
- 8.2. Aanbieder is niet aansprakelijk jegens afnemer(s) voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van een overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bewuste roekeloosheid van aanbieder;
- 8.3. Aanbieder is niet aansprakelijk voor resultaten en/of gevolgen van de begeleiding van afnemer en zijn of haar omgeving, noch voor diens gedrag binnen of buiten de sessies, noch voor onjuistheid en/of onvolledigheid van de gegevens die door of namens de gebruiker zijn verstrekt.
- 8.4. Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van aanbieder de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat;
- 8.5. Indien om welke reden dan ook geen uitkering krachtens de bedoelde verzekering mocht plaatsvinden, is iedere aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans voor dat deel van de overeenkomst waarop de schade betrekking heeft.

### 9 OVERMACHT

- 9.1. Indien aanbieder door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is aanbieder gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van aanbieder op betaling door afnemer voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten;
- 9.2. Aanbieder zal afnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, zoals, in geval van ziekte van een trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten;
- 9.3. In geval van opschorting zal aanbieder alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen;
- 9.4. Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een trainer, oproer, terroristische dreiging, oorlog, elektriciteitsstoringen, extreme weersomstandigheden, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens afnemer (verder) nakomt.

# ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

## 10 UITVOERING DOOR DERDEN

10.1. Aanbieder is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van een overeenkomst.

## 11 VERTROUWELIJKHEID

- 11.1. Aanbieder zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van afnemer, tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving;
- 11.2. Aanbieder houdt zich het recht voor om toegenomen kennis door de uitvoering van de werkzaamheden voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht. Afnemer geeft toestemming die kennis te gebruiken en te delen;
- 11.3. Afnemer is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma of begeleiding van aanbieder of andere afnemers van een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere afnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

## 12 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

- 12.1. De intellectuele eigendomsrechten betreffende door aanbieder ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, programma's, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen en andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder en gehanteerde software berusten bij aanbieder;
- 12.2. Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 12.1 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen;
- 12.3. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het niet toegestaan om enig door aanbieder aan haar geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding;
- 12.4. Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

## 13 OPSCHORTING EN BEEINDIGING

13.1. Opschorting en beëindiging vindt plaats indien:

- a) afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens aanbieder heeft voldaan;
- b) afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surseance van betaling vraagt;
- c) een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van afnemer;
- d) afnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan haar verplichtingen jegens aanbieder, wordt afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Aanbieder heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van afnemer aan een programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van aanbieder op grond van de wet. Aanbieder is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden;

13.2. Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

## ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

### 14 PERSOONSGEGEVENS

- 14.1. Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer zorgvuldig en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving;
- 14.2. Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer van een programma. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door aanbieder;
- 14.3. Afnemer stemt in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel;
- 14.4. Indien een afnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

### 15 KLACHTEN

- 15.1. Klachten over de kwaliteit van het handelen van de aanbieder dienen zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen 14 dagen na het betreffende contactmoment schriftelijk gemeld te worden door een e-mail naar [contact@maaikebuijsman.nl](mailto:contact@maaikebuijsman.nl) te zenden.
- 15.2. Alle geschillen die tussen afnemer en aanbieder voorkomen en die niet beschreven zijn in deze voorwaarden, zullen in eerste plaats in goed overleg - al dan niet met behulp van mediation - worden opgelost. Indien geen overeenkomst kan worden bereikt, kan de ethische commissie van Phoenix Opleidingen worden ingeschakeld. Aanbieder is lid van genoemde ethische commissie.

### 16 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTEN

- 16.1. Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing;
- 16.2. Alle geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten zullen uitsluitend aanhangig kunnen worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin aanbieder gevestigd is.

### 17 WIJZIGINGEN

- 17.1. Indien voor een behoorlijke verrichting van de overeengekomen diensten wijzigingen en/of aanvullingen van de overeenkomst noodzakelijk is, wordt de overeenkomst tijdig en in onderling overleg dienovereenkomstig aangepast.
- 17.2. Aanbieder is gerechtigd deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen. Afnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien afnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.