

## Algemene Voorwaarden

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 20134329 van Suzanne van Veen Training & Coaching, hierna te noemen SVV T&C.

### *Artikel 1. Definities*

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
  - opdrachtnemer: Suzanne van Veen Training & Coaching die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten;
  - opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
  - diensten: alle door opdrachtnemer aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder opleiding, training, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woords, alsmede alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht;
  - deelnemer of coachee: degene die deelneemt aan een opleiding, training, workshop, begeleidings-, advies- of coachingstraject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is.

### *Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden*

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

### *Artikel 3. Offertes en opdrachtbevestiging*

1. De door opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn inclusief BTW en andere heffingen van overheidswege.
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij opdrachtnemer beschikbare informatie.
4. Opdrachten komen tot stand na het ontvangen van een opdrachtbevestiging. Een bevestiging per email geldt ook als een opdrachtbevestiging.

## Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. Met de opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van opdrachtnemer verlangd kan worden;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit geschiedt altijd in overleg met de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen;
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn;

## Artikel 5. Annulering/ Tussentijdse beëindiging

1. Annulering/ Tussentijdse beëindiging dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de emaildatum of de datum van het poststempel.
2. Ongeacht de termijn waarbinnen de Opdrachtgever annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.
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 zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

## Artikel 6. Kosten van annulering/ tussentijdse beëindiging

Annulering door Opdrachtgever van een opleiding/training/maatwerkopdracht:

- Annulering tot 30 werkdagen voor aanvangsdatum: kosteloos
- Annulering gelijk aan of korter dan 30 werkdagen en langer dan 15 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het voor de opleiding/training/maatwerkopdracht overeengekomen totaaltarief.
- Annulering gelijk aan of korter dan 15 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het voor de opleiding/training/maatwerkopdracht overeengekomen totaaltarief.

Annulering door deelnemer van een door Suzanne van Veen T&C aangeboden training of opleiding op basis van open inschrijving:

- Annulering tot 30 werkdagen voor aanvangsdatum: kosteloos.
- Annulering gelijk aan of korter dan 30 werkdagen en langer dan 15 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het voor de training of opleiding overeengekomen totaal tarief.
- Annulering gelijk aan of korter dan 15 werkdagen voor aanvangsdatum: 100% van het voor de training of opleiding overeengekomen totaal tarief.

Annulering/ tussentijdse beëindiging overige werkzaamheden:

- Annulering tot 15 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden: kosteloos.
- Annulering gelijk aan of korter dan 15 werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden/tussentijdse beëindiging: 100% van het overeengekomen tarief voor de tijd die reeds werd vastgelegd voor de uitvoering van de werkzaamheden binnen een maand na de datum van annulering of tussentijdse beëindiging.

## *Artikel 7. Kosten van wijzigingen/ verschuivingen*

Wijzigingen in data van uitvoering training/maatwerkopdracht waarbij de nieuwe aanvangsdatum valt binnen 13 weken van de oorspronkelijke datum:

Uitvoeringskosten:

- Wijzigingen tot 15 werkdagen voor aanvangsdatum: EUR 150,- administratiekosten per (deel) opdracht.
- Wijziging gelijk aan of korter dan 15 werkdagen en langer dan 10 werkdagen voor aanvangsdatum: 50% van het voor de (deel)opdracht overeengekomen totaal tarief.
- Wijzigingen gelijk aan of korter dan 10 werkdagen voor aanvangsdatum: 75% van het voor de (deel)opdracht overeengekomen totaal tarief.

Overige kosten:

- Alle door de Opdrachtnemer reeds gemaakte externe kosten (waaronder huur van accommodaties en audiovisuele hulpmiddelen, sprekers) 100%.

Wijzigingen in data van uitvoering waarbij de nieuwe datum valt na 13 weken van de oorspronkelijke datum worden beschouwd als annulering. Bij annulering van gewijzigde data wordt gerekend met de oorspronkelijke uitvoeringsdata.

Verschuiven van coaching- of intakegesprek:

- Tot 10 werkdagen voor de afgesproken datum: kosteloos.
- Gelijk aan of korter dan 10 werkdagen en langer dan 5 werkdagen voor de afgesproken datum: 50%
- Gelijk aan of korter dan 5 werkdagen voor de afgesproken datum: 75%

## *Artikel 8. Tarieven en kosten voor de opdracht*

Trainingen/ Maatwerktrajecten:

De kosten worden steeds berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond). Een dagdeel is 3 uur.

Overige opdrachten:

De kosten voor coaching, onderzoek en advieswerkzaamheden worden berekend per uur. Het tarief wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging.

Behoudens buitengewone omstandigheden zullen de tarieven ingaande per 1 januari van ieder kalenderjaar worden herzien. Opdrachtgever van lopende trajecten wordt minimaal 1 maand van tevoren van een eventuele prijswijziging schriftelijk op de hoogte gesteld.

## *Overmacht*

Suzanne van Veen/opdrachtnemer is gerechtigd de training te verplaatsen of annuleren bij ziekte, te weinig deelnemers en andere onverwachte omstandigheden.

## *Artikel 9. Betaling*

1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever facturen binnen veertien dagen na de factuurdatum te voldoen.
2. Reclames dienen, binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk te worden ingediend.
3. Indien niet tijdig wordt betaald, is Opdrachtgever in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is.
4. 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.
5. 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 125,- van het te vorderen bedrag.
6. Opdrachtnemer heeft steeds het recht om zowel voor als na de totstandkoming van een overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Dit geldt onder opschorting van de uitvoering door Opdrachtnemer van de overeenkomst totdat zekerheid is verschaft en/of (geheel of gedeeltelijke) vooruitbetaling door Opdrachtnemer is ontvangen.
7. In geval van restitutie hanteert Suzanne van Veen een terugbetalingstermijn van 14 dagen.

## *Artikel 10. Aansprakelijkheid*

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van opdrachtnemer.
2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag;
4. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door opdrachtnemer afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt.
5. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van derden.

## *Artikel 11. Vertrouwelijkheid*

1. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.
2. Trainingen, 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.
3. Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan Opdrachtnemer en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden.
4. 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 12. Intellectueel eigendom*

1. Voor zover Auteurs-, merk-, modellen-, -handelsnaam-, of andere rechten van intellectueel eigendom berusten op de door opdrachtnemer ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, is en blijft opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## *Artikel 13. Persoonsgegevens*

1. Door het aangaan van een overeenkomst met opdrachtnemer wordt aan opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

## *Artikel 14. Geschillenbeslechting*

1. Op iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

## *Artikel 15. Wijziging Algemene Voorwaarden*

Suzanne van Veen T&C behoudt zich het recht voor haar Algemene Voorwaarden te wijzigen. Voor nieuwe opdrachtgevers geldt de meest actuele versie van de Algemene Voorwaarden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden effectief één maand na aankondiging hiervan aan lopende opdrachtgevers.