

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN VAN ZAKELIJK VERTROUWEN

1. Definities

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

Aanbieder: Zakelijk Vertrouwen, gevestigd te Son en Breugel;

Afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van aanbieder wenst af te nemen/afneemt;

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, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke algemene voorwaarden;

Producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten;

Diensten: de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching;

Algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;

Programma: een door aanbieder aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training- en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven in informatiemateriaal van aanbieder;

Deelnemer: een door afnemer aangewezen (extra) deelnemer aan een programma;

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tot levering van diensten en producten door Zakelijk Vertrouwen.

2.2 Door het verstrekken van een opdracht of kopen van enige dienst of product aanvaardt Opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen slechts schriftelijk geschieden en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de wederpartij wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door Zakelijk Vertrouwen zijn aanvaard.

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.

2.5 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is of indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen, dan dient gehandeld te worden 'naar de geest' van deze bepalingen.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor het volgen van een programma komt tot stand door ondertekening door afnemer van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, of door digitale aanmelding door afnemer conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden van aanbieder, gevolgd door een schriftelijke mededeling door aanbieder van de acceptatie van afnemer en de door haar aangewezen (extra) deelnemer in het programma aan aanbieder.

3.2 De overeenkomst tot koop van een Product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het onlineaanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

3.3 Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.

4. Prijzen

4.1 Alle prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

4.2 Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

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 in geval van klachten.

5.2 Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan afnemer geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan aanbieder heeft plaatsgevonden.

5.3 Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (in geval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.

5.4 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.

5.5 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum.

5.6 Indien afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een 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 verdragingsrente 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.

5.7 Alle kosten van invordering van het door afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvraag, incassokosten, alsmede de kosten van door aanbieder ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht ten minste 15% van het in te vorderen bedrag te zijn en bedragen minimaal € 75,-.

5.8 Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij aanbieder 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.

5.9 Binnenkomende betalingen strekken steeds ter voldoening van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en rente, en strekken vervolgens ter voldoening van de oudste bij aanbieder openstaande betalingsverplichtingen, onafhankelijk van een andere aanwijzing door afnemer.

6. Verplichtingen van afnemer en deelnemers bij de uitvoering van een programma

6.1 Afnemer (resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer) dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde en/of voor de training/coaching benodigde essentiële informatie.

6.2 Een (extra) deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.

6.3 Afnemer staat er voor in dat zij en een door haar aangewezen (extra) deelnemer zich houden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen die (mede) van toepassing zijn op deelnemers.

6.4 De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het programma.

7. Rechten van aanbieder betreffende de uitvoering van een programma

7.1 Aanbieder is gerechtigd:

- a. om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
- b. om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma;
- c. de planning van onderdelen van een programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
- d. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers (deelnemers) ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- e. (tussentijds) de deelname van een bepaalde afnemer (deelnemer) te weigeren om haar motiverende redenen. De betreffende afnemer/deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

8. Annulering door/opzegging van en verhindering van afnemer/deelnemer bij een programma

8.1 Afnemer is gerechtigd deelname door haar of een (extra) deelnemer te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma op te zeggen.

8.2 Annulering van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door afnemer door middel van een aangetekende brief aan het adres van aanbieder dat is vermeld op de website van aanbieder.

8.3 Bij annulering wordt als volgt gehandeld: Een niet restitueerbaar bedrag dient altijd voldaan te worden. Dit bedrag varieert per programma of product. Voor het restantbedrag geldt de volgende annuleringsregeling:

Bij annulering meer dan 30 werkdagen voor de startdatum: 5% annuleringskosten verschuldigd, met een minimum bedrag van € 175,--.

Tot 20 werkdagen voor de startdatum: 50% van het totaalbedrag te betalen.

Minder dan 20 werkdagen voor de startdatum: het volledige bedrag te betalen.

8.4 Bij annulering/opzegging door afnemer na start van het programma is afnemer onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen.

8.5 Bij annulering van deelname aan een programma is afnemer gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het programma. Het staat aanbieder vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.

8.6 Annulering/opzegging van een online-producten is niet mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst.

8.7 Verplaatsing van geplande een-op-een gesprekken in een programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van aanbieder. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings)verplichtingen van afnemer.

9. Aansprakelijkheid

9.1 Er wordt naar beste vermogen gewerkt zonder dat echter garanties kunnen worden gegeven voor het bereiken van het beoogde resultaat. Deze hangen voor een groot gedeelte af van de implementatie van de opgedane kennis door de deelnemer. Aansprakelijkheid voor bedrijfs- of gevolgschade, waaronder begrepen gederfde winsten en inkomsten of indirecte schade is steeds uitgesloten.

9.2 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend product dan wel tot terugbetaling van het door afnemer betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering.

10. Onvoorziene omstandigheden

KVK: Zakelijk Vertrouwen 53700015
Rubensstraat 15 - 5691 EC - Son en Breugel
www.zakelijkzelfvertrouwen.nl

10.1 Indien de aanbieder door onvoorziene omstandigheden vervangen moet worden dan doet de aanbieder zijn uiterste best om te zorgen voor een of meerdere vervangers. De vervangende business trainers zullen in deze gevallen van gelijk niveau zijn. Hieraan zullen voor de afnemer/deelnemer geen kosten verbonden zijn.

10.2 Indien de afnemer gedurende het programma door onvoorziene omstandigheden uitvalt zal er worden gezocht naar een passend alternatief. Er vindt in geen geval restitutie van betaling plaats.

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 (of deelnemers), tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.

11.2 Afnemer resp. deelnemers zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van aanbieder of andere afnemers/deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere deelnemers 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, events, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van aanbieder, e-zine, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder en gehanteerde software berusten bij aanbieder of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.

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 beëindiging

13.1 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 resp. deelnemer, 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 en/of de door afnemer aangewezen deelnemer(s) 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.

14. Persoonsgegevens en Privacy

14.1 Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

14.2 Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer en door haar aangewezen deelnemers aan 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 en deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel.

14.4 Indien een afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit te allen tijde laten weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

15. Toepasselijk recht en bevoegde rechten

15.1 Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.

15.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Tilburg, onverminderd het recht van aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.

16. Wijzigingen

16.1 Deze voorwaarden zijn te verkrijgen op het adres Zakelijk Vertrouwen zoals deze op de website te vinden is als wel op de website www.zakelijkzelfvertrouwen.nl zelf.

16.2 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Zakelijk Vertrouwen.