

Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden

Verander je Wereld & Liefde Delen, Coaching & Training

Opgemaakt te 's-Hertogenbosch, 12-08-2015

1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten waarbij door Opdrachtnemer in het kader van zijn beroep Diensten worden aangeboden of geleverd.

- a. Deze algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op iedere Overeenkomst waarbij voor de uitvoering door Opdrachtnemer derden worden betrokken.
- b. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
- c. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij Opdrachtnemer deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
- d. Algemene voorwaarden met betrekking tot levering van boeken en andere producten uit de webshop van Opdrachtnemer, staan apart vermeld op de website onder de noemer 'Algemene voorwaarden Liefde Delen'.
- e. Indien een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden alsdan in overleg om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling overeen te komen, zoveel mogelijk in overeenstemming met het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.
- f. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van Opdrachtgever.

2. Bedrijfsomschrijving

Liefde Delen is een onderdeel van Verander je Wereld en is een zelfstandig werkend bureau voor coaching en counseling in relatiemanagement in de breedste zin van het woord en op het gebied van innerlijk leiderschap.

3. Definities

- a. Opdrachtnemer: Leonie Linssen van Verander je Wereld en Liefde Delen, die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden van diensten
- b. Opdrachtgever: De natuurlijke of rechtspersoon die aan Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van Diensten op het gebied van coaching, training of aanverwante werkzaamheden.
- c. Coachee of cliënt, degene die deelneemt aan een begeleidingstraject, programma, training of ander product dat Opdrachtnemer aanbiedt
- d. Overeenkomst: Elke afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer tot het verlenen van Diensten door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever.
- e. Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, als coaching en training of een Relatie-Intensive, een en ander in de ruimste zin des woords.
- f. Producten: de door de Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten, zoals boeken, ebooks, coachspellen, e-boeken, video's, DVD's en andere tastbare producten
- g. Programma: een door de Opdrachtnemer aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals coaching en/of training, gegeven over een langere periode zoals nader omschreven in het informatiemateriaal van de Opdrachtnemer

Algemene voorwaarden

- h. Deelnemer: een door de Opdrachtgever aangewezen (extra) deelnemer aan een programma.

4. Uitvoering van de overeenkomst

- a. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, met de nodige zorgvuldigheid en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer biedt een totaalpakket van een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap, aangevuld met technieken en methodieken gebaseerd op persoonlijke ervaringen vanuit het spiritueel helingsproces van Opdrachtnemer, waarbij kwaliteiten als helderziendheid, heldervoelendheid en helderwetendheid, het werken met energie en heling een onderdeel kunnen zijn.
- b. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting jegens de Opdrachtgever; nooit een resultaatverplichting. Opdrachtnemer spant zich naar beste inzicht en vermogen in bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training, coaching en aanverwante diensten. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop de Opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen. De Opdrachtnemer verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van de door haar verrichtte werkzaamheden.
- c. 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.
- d. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen, zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uit gegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer kenbaar behoorde te zijn.

5. Prijzen, contracten en offertes

- a. Tijdens een oriënterend verhelderingsgesprek via Skype, van maximaal 45 minuten bepalen Opdrachtgever en Opdrachtnemer of een overeenkomst voor een andere dienst wordt aangegaan, zoals een Relatie-Intensive, een groepsprogramma of een andere dienst. Dit kan ook via een oriënterend consult van minimaal 1.5 uur in de praktijk van Opdrachtnemer. De prijzen van een verhelderingsgesprek en oriënterend consult staan vermeld op de website van de Opdrachtnemer en worden getoond bij het online inplannen van de afspraak. Betaling van het gesprek vindt vooraf plaats via ideal, tenzij anders is overeengekomen.
- b. Prijzen van diensten zijn onverbindend, tenzij ze zijn opgenomen in een overeenkomst.
- c. De door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief btw voor bedrijven en alle overige heffingen, rechten of lasten, verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst. De door de Opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn inclusief BTW voor particulieren.
- d. Reis en verblijfskosten 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.
- e. Alle offertes en prijsopgaven door of vanwege Opdrachtnemer gedaan zijn vrijblijvend, zowel wat prijs, inhoud als levertijd betreft en vervallen na 30 dagen tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan een offerte gebonden indien de aanvaarding

Algemene voorwaarden

hiervan door Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging aan Opdrachtnemer is bevestigd.

- f. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.
- g. Een overeenkomst komt tot stand op het moment dat de door Opdrachtgever voor akkoord getekende offerte, overeenkomst of contract door Opdrachtnemer is ontvangen en geaccepteerd. Dit kan ook middels een bevestiging via email.
- h. Werkzaamheden waarvoor geen vaste prijs is overeengekomen, zullen op grond van nacalculatie en tegen de overeengekomen tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht. Zijn vooraf geen tarieven overeengekomen, dan worden de tarieven bepaald op grond van de bij Opdrachtnemer gebruikelijke methoden.

6. Betalingsvoorwaarden

- a. De Opdrachtgever dient verschuldigde bedragen inclusief btw uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum, respectievelijk, binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan.
- b. De Opdrachtnemer zendt de Opdrachtgever facturen voor door haar geleverde of (in geval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.
- c. De Opdrachtnemer is gerechtigd facturen elektronisch te versturen op het door de Opdrachtgever aangegeven e-mailadres.
- d. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 15 dagen na factuurdatum.
- e. Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan de Opdrachtgever geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan Opdrachtnemer heeft plaatsgevonden.
- f. Betaling dient plaats te vinden op de bankrekening van de Opdrachtnemer, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankschriften van de Opdrachtnemer aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- g. Na een betaling per pin, bijvoorbeeld na afloop van een oriënterend consult, ontvangt Opdrachtgever indien gewenst een factuur met de notitie dat aan de betaling is voldaan.
- h. Bij niet-tijdige betaling is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is, ook zonder een daartoe strekkende ingebrekestelling, vanaf de vervaldatum een vertragingsrente verschuldigd gelijk aan de geldende wettelijke rente. Indien Opdrachtnemer zijn vordering op Opdrachtgever ter incasso uit handen geeft, is Opdrachtgever alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten welke met incasso gemoeid zijn, verschuldigd.
- i. Opdrachtgever dient eventuele bezwaren tegen de factuur van Opdrachtnemer binnen twee weken na factuurdatum aan Opdrachtnemer schriftelijk kenbaar te maken, bij gebreke waarvan Opdrachtgever geacht wordt in te hebben gestemd met de hoogte van het factuurbedrag.
- j. Ingeval er meerdere Opdrachtgevers zijn, is elke Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het totale factuurbedrag in geval de werkzaamheden ten behoeve van al deze Opdrachtgevers zijn verricht.

7. Duur en beëindiging

- a. Opdrachtnemer heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien Opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.
- b. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
- c. De Opdrachtgever dient klachten betreffende de facturen uiterlijk binnen acht dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij de Opdrachtnemer te

Algemene voorwaarden

hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door de Opdrachtgever, en klachten terzake niet meer worden aanvaard.

8. Tekortkomingen – Afspraken Verzetten

- a. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten zonder opgave van redenen.
- b. Een oriënterend consult of andere afspraak kan tot 5 werkdagen voor aanvang van het gesprek kosteloos worden verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 5 werkdagen is Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het consult of dienst in rekening te brengen. Indien de Opdrachtgever dan wel de aangewezen coachee of deelnemer niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd.
- c. Opdrachtgever is 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd indien hij, ook zonder te annuleren, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Opdrachtnemer.
- d. Bij verplaatsing van een afspraak in geval van overmacht binnen 7 dagen, is Opdrachtnemer gerechtigd minimaal de voorbereidingstijd inclusief de tot dan gemaakte kosten, in rekening te brengen, waaronder alsmede zaalhuur en geplande cateringskosten. Bij verplaatsing van een afspraak bij meer dan 7 dagen voor de datum, wordt 50% van de zaalhuur en geplande cateringskosten in rekening gebracht met een minimum van 35 euro administratiekosten.

9. Vertrouwelijke informatie

- a. De Opdrachtnemer zal geen inhoudelijk informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van de Opdrachtgever (of deelnemer(s)) tenzij anders overeen is gekomen of de Opdrachtnemer daartoe is gehouden op grond van wet of regelgeving.
- b. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Dit geldt ook in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ter zake van een programma van de Opdrachtnemer of andere deelnemers hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat deze verplichting ook wordt opgelegd aan eventuele derden die door haar bij een opdracht worden ingeschakeld.
- c. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en Coachee of deelnemer plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever als deze niet zelf Coachee of deelnemer is, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de Coachee hiervoor uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.
- d. Opdrachtnemer is gerechtigd inhoudelijke informatie van gesprekken of programma's te delen met collega coaches tijdens intervisie en in supervisiegesprekken, ten behoeve van kwaliteitsbewaking van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer is hierbij niet gerechtigd namen te noemen van coachee's of deelnemers.
- e. In het geval van dreigend gevaar voor zowel Opdrachtgever als voor de samenleving of bepaalde personen behoudt Opdrachtnemer zich het recht toe relevante informatie te verstrekken aan bevoegde personen of instanties als hiermee het gevaar kan worden voorkomen.
- f. Indien, op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en Opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

Algemene voorwaarden

- g. Tenzij Opdrachtgever toestemming heeft gegeven om zijn ervaring van de Relatie-Intensive of andere activiteit te willen delen als testimonial op de website van Opdrachtnemer, worden noch persoonlijke gegevens met naam en toenaam gedeeld met anderen, noch worden e-mailadressen aan derden verstrekt, tenzij om toestemming is gevraagd en deze ook is verleend.

10. Aansprakelijkheid

- a. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting, geen resultaat verplichting. Hieronder wordt verstaan dat Opdrachtnemer te allen tijde zich maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van zijn competentie. Om kwaliteit te garanderen en competenties te verbeteren zal hij hierbij regelmatig gebruik maken van geschikte intervisie en/of supervisie.
- b. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de Opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met de Opdrachtnemer. Opdrachtgever, deelnemer en coachee zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- c. Opdrachtnemer is niet gehouden tot vergoeding van indirecte schade geleden door Opdrachtgever c.q. Coachee, waaronder begrepen maar niet beperkt tot gevolgschade, gederfde winst en schade ten gevolge van bedrijfsstagnatie. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- d. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever/deelnemer(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.
- e. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van Opdrachtgever/deelnemer(s) bij de naleving van opgenomen verplichtingen of eventuele vervolgschade van implementatie in de organisatie van de Opdrachtgever van tijdens de in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.
- f. De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer is in elk geval beperkt tot het bedrag dat voor de schade veroorzakende prestatie in rekening is gebracht.
- g. Opdrachtnemer ofwel door hem in te schakelen coaches of derden, die belast worden met het begeleiden van coachees, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Coachee of deelnemer beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Coachee dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Coachee enig letsel zou oplopen, is Opdrachtnemer c.q. door haar in te schakelen coaches of derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door de Opdrachtnemer belast zijn met het uitvoeren van werkzaamheden.
- h. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolge van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.
- i. Indien Opdrachtgever en/of deelnemer en/of Coachee een eventuele vordering jegens Opdrachtnemer niet binnen 1 jaar na het ontdekken van de schade in rechte aanhangig heeft gemaakt, komt deze rechtsvordering na het verstrijken van het jaar te vervallen.

11. Rechten bij uitvoering van een programma

De Opdrachtnemer is gerechtigd:

- a. om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van een 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;

Algemene voorwaarden

- d. te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;
- e. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde Opdrachtgevers (deelnemers) ontvangen hiervan bericht zonder dat de Opdrachtnemer gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.
- f. (tussentijds) de deelname van een bepaalde Opdrachtgever (deelnemer) te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende Opdrachtgever/deelnemer ontvangt hiervan bericht, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds gedane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

12. Verplichtingen van Opdrachtgever en deelnemers bij de uitvoering van een programma

- a. De Opdrachtgever (resp. Een door haar aangewezen (extra) deelnemer) dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door de Opdrachtnemer gevraagde en/of voor de coaching/training benodigde essentiële informatie.
- b. Een (extra) deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.
- c. De Opdrachtgever 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.
- d. De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het programma.
- e. De Opdrachtgever resp. een door haar aangewezen extra deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.

13. Annuleringsregeling programma

- a. De Opdrachtgever is gerechtigd deelname door haar of een (extra) deelnemer te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma op te zeggen.
- b. Annulering van een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door de Opdrachtgever door middel van een aangetekende brief aan het adres van de Opdrachtnemer dat is vermeld op de website van de Opdrachtnemer.
- c. Bij annulering/opzegging door de Opdrachtgever is de Opdrachtnemer niet gehouden tot restitutie van het door de Opdrachtgever betaalde bedrag en de Opdrachtgever is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan de Opdrachtnemer te voldoen.
- d. Het in artikel 13a en 13b bepaalde geldt behoudens het recht van de Opdrachtgever om deelname aan het programma te annuleren indien de Opdrachtgever (deelnemer) tijdens de eerste dag van het startseminar heeft bemerkt dat het gebodene niet aan zijn/haar verwachtingen voldoet. De Opdrachtgever (deelnemer) dient de Opdrachtnemer hierover aan het eind van de eerste dag van het startseminar in te lichten, en dit uiterlijk de dag erna schriftelijk te bevestigen. Binnen 14 werkdagen daarna worden vooruitbetaalde bedragen, verminderd met de niet-restitueerbare aanbetaling, aan de Opdrachtgever gerestitueerd, mits ontvangen cursusmaterialen zijn geretourneerd. Restitutie vindt niet plaats ingeval een vervangende deelnemer zal deelnemen aan het programma zoals bepaald in artikel 13e.
- e. Bij annulering van deelname aan een programma is de Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het programma. Het staat de Opdrachtnemer vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.
- f. Annulering/opzegging van een online-leertrajectovereenkomst is niet mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst, tenzij anders is bepaald.
- g. Verplaatsing van geplande één-op-één gesprekken in een programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van de Opdrachtnemer. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings-)verplichtingen van de Opdrachtgever.

Algemene voorwaarden

14. Annulering door de Opdrachtnemer tussentijds bij een programma

- a. De Opdrachtnemer is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft de Opdrachtgever recht op terugbetaling van de door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

15. Rechten en plichten bij Trainingen voor bedrijven

- a. Bij ziekte of andere onvoorziene omstandigheden, verplicht Opdrachtnemer zich de training op een nader te bepalen datum alsnog uit te voeren. De extra kosten voortvloeiend uit de verschuiving op verzoek van Verander je Wereld zijn tot een maximum van 10% van het factuurbedrag voor rekening van Verander je Wereld. Bij hogere extra kosten kan Verander je Wereld zich beroepen op overmacht. Indien Verander je Wereld door overmacht niet in staat is de overeenkomst geheel of gedeeltelijk na te komen, wordt een evenredig deel van het factuurbedrag gerestitueerd.
- b. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van Opdrachtgever, zal Opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo een aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de Opdrachtgever worden bevestigd.
- c. Indien voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden door Opdrachtnemer een termijn is overeengekomen, dan is dit geen fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de Overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. Opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe, redelijke, termijn stellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren, Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de Overeenkomst.
- d. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding voor alle informatie en gegevens van Opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Opdrachtgever.
- e. Opdrachtnemer verplicht zich alles in het werk te stellen de overeengekomen opdrachten zorgvuldig, deskundig en bekwaam uit te voeren, waarbij het belang van Opdrachtgever en de deelnemers centraal staan.
- f. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het al of niet opvolgen en/of interpreteren door deelnemers van aanbevelingen in het schriftelijke materiaal en/of van mondelinge aanwijzingen tijdens de uitvoering van de trainingen

16. Annuleringsregeling Trainingen

- a. Annulering door Opdrachtgever dient schriftelijk te gebeuren (datum brief of mail is annuleringsdatum).
 - Bij een annulering tussen acht weken en zes weken voor aanvang van de training: 50% van de totale kosten, als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 25 % van de totale kosten.
 - Bij een annulering tussen zes weken en twee weken voor aanvang van de training: 75% van de totale kosten; als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 50% van de totale kosten.
 - Bij een annulering binnen twee weken voor aanvang van de training: 100% van de totale kosten; als de training onmiddellijk opnieuw wordt geboekt: 75% van de totale kosten.
- b. De daadwerkelijk reeds bestede voorbereidingstijd wordt volledig in rekening gebracht.

17. Klachtenprocedure

- a. Opdrachtnemer werkt vanuit onvoorwaardelijke liefde vanuit het hart en is niet verbonden aan een Ethische Code/Beroepscode, noch is zij verbonden aan een klachtenprocedure middels externe beroepsverenigingen of partijen. Opdrachtnemer werkt met een Intentieverklaring die voorafgaande aan een trainingsdag, Intensive of programma, wordt doorgenomen en ondertekend. In geval van klachten over de verrichte werkzaamheden dienen deze door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan

Algemene voorwaarden

Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Opdrachtnemer in staat is adequaat te reageren.

- b. Indien Opdrachtnemer en Opdrachtgever het met elkaar niet eens kunnen worden, kan met wederzijdse toestemming, een onafhankelijke derde ingeschakeld worden om nader tot elkaar te komen met als doel elkaar te kunnen zien en erkennen in elkaars standpunt en om tot wederzijdse overeenstemming te kunnen komen. De kosten voor het inschakelen van een derde partij, zijn voor rekening van de Opdrachtgever.
- c. Opdrachtnemer zal indien mogelijk, en mits het vertrouwen van beide partijen niet beschaamd is, de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
- d. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 10.

18. Eigendomsbehoud

- a. Alle door Opdrachtnemer geleverde en uitgeleende zaken, daaronder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, boeken, enz., blijven eigendom van Opdrachtnemer
- b. De Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
- c. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Opdrachtnemer zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
- d. De Opdrachtgever verplicht zich optimale zorg te dragen voor de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken en deze in optimaal bruikbare staat te retourneren aan de Opdrachtnemer. In geval van beschadigingen toegebracht door Opdrachtgever zal Opdrachtnemer deze verhalen op Opdrachtgever.
- e. Alle door Opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals oefeningen, kaarten, spellen, testen, schetsen, tekeningen, software, enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de Opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van Opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

19. Wijziging van de voorwaarden

- a. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de onderhavige opdracht.