



Algemene leveringsvoorwaarden De Veerkracht

Artikel 1: Definities

- 1.1 Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon, met wie een overeenkomst met betrekking tot het leveren van diensten is gesloten.
- 1.2 De Veerkracht: een eenmansbedrijf van Marjanne van Esveld. De Veerkracht is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62941461
- 1.3 Deelnemer: de natuurlijke persoon die zich heeft ingeschreven voor een open aanbod training of die is opgegeven door de opdrachtgever, en wiens inschrijving schriftelijk (per e-mail) door de Veerkracht is bevestigd.
- 1.4 Diensten: Training, advies, coaching, onderzoek en/of enige andere door de Veerkracht geleverde dienst.
- 1.5 Training: training, opleiding, cursus, workshop, coaching of enige andere bijeenkomst of contactmoment, al dan niet via digitale kanalen, met als doel het overbrengen van kennis en/of vaardigheden.
- 1.6 In company Training: een training die in opdracht van opdrachtgever op offertebasis wordt uitgevoerd en/of ontwikkeld.
- 1.7 Open aanbod training: een training geïnitieerd door de Veerkracht waar individuele personen zich voor kunnen aanmelden.
- 1.8 Trainer: Marjanne van Esveld of een medewerker die in opdracht van de Veerkracht werkzaam is, die verantwoordelijk is voor de inhoudelijke inbreng tijdens een training.
- 1.9 Advisering: het uitvoeren van een adviestraject door de Veerkracht, al dan niet resulterend in een (schriftelijk) advies.
- 1.10 Onderzoek: het uitvoeren van een onderzoekstraject door de Veerkracht, al dan niet resulterend in een onderzoeksverslag, rapportage of ander document.
- 1.11 Opdrachtsom: de voor de diensten overeengekomen vergoeding (vrijgesteld van BTW).

- 1.12 Deelnemerkosten: de vergoeding voor het volgen van een open aanbod training, door deelnemer aan de Veerkracht verschuldigd, (vrijgesteld van BTW).
- 1.13 Aanvangsdatum: de eerste dag waarop één van de overeengekomen diensten wordt geleverd (bijvoorbeeld de 1e trainingsdag).

Artikel 2: Toepasselijkheid Algemene Leveringsvoorwaarden de Veerkracht

- 2.1 De Algemene Leveringsvoorwaarden de Veerkracht (hierna "Leveringsvoorwaarden") zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, werkzaamheden en (rechts)handelingen van de Veerkracht c.q. tussen de Veerkracht en opdrachtgever/deelnemer.
- 2.2 De Algemene Bepalingen (A) van de leveringsvoorwaarden zijn in alle gevallen van toepassing. De specifieke bepalingen voor Training (B) zijn in aanvulling daarop van toepassing op de trainingsactiviteiten van de Veerkracht. Bij eventuele tegenstrijdigheid gaan de specifieke bepalingen (B) vóór op de Algemene Bepalingen (A).

A - ALGEMENE BEPALINGEN Artikel 3: Totstandkoming van overeenkomst en betaling

- 3.1 De overeenkomst met betrekking tot het verrichten van een dienst door de Veerkracht in opdracht van opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door opdrachtgever van de offerte van de Veerkracht of een acceptatie anderszins door opdrachtgever van een door de Veerkracht gedaan aanbod. Evenwel kan opdrachtgever aan een overeenkomst met de Veerkracht geen rechten ontnemen, alvorens zij een schriftelijke offerte van of overeenkomst met de Veerkracht heeft ondertekend.
- 3.2 De inhoud van de getekende offerte geldt als weergave van de overeenkomst.
- 3.3 Opdrachtnemer heeft 14 dagen bedenktijd op de afgesloten overeenkomst. De 14 dagen gaan in vanaf het moment dat de opdracht schriftelijk of per email is bevestigd. Op basis van de wettelijke bedenktijd kan de afgesloten overeenkomst zonder opgave van redenen kosteloos worden ontbonden.
- 3.4 Aan de inhoud van een brochure of websitekst kunnen geen rechten worden ontleend.

3.5 Afwijkingen van de leveringsvoorwaarden zijn alleen bindend als deze schriftelijk zijn bevestigd door de Veerkracht.

3.6 Tenzij anders overeengekomen, factureert de Veerkracht de dag na afloop van de dienst. Betalingen dienen rechtstreeks aan de partner te worden overgemaakt. De Veerkracht hanteert een betaaltermijn van 30 dagen. Deelnemer is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan De Veerkracht.

3.7 Opdrachtgever en deelnemer zijn bij niet tijdige betaling verplicht de wettelijke (handels)rente en de in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan de Veerkracht. De Veerkracht is bij niet tijdige betaling bevoegd haar verplichtingen op te schorten (inclusief het verzorgen van reeds geplande trainingen etc.), zonder op enige wijze gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten aan opdrachtgever.

Artikel 4: Annulering, verhindering en voortijdige beëindiging door opdrachtgever

4.1 Indien opdrachtgever de overeenkomst voortijdig wenst te beëindigen of van de Veerkracht verlangt dat zij haar dienstverlening opschort vanwege factoren die niet voor rekening van de Veerkracht komen, is opdrachtgever aan de Veerkracht een vergoeding verschuldigd, ten minste gelijk aan de door de Veerkracht gederfde omzet over de resterende looptijd van de overeenkomst. De Veerkracht behoudt zich verder het recht voor om vergoeding van de werkelijk door haar geleden schade te vorderen.

Artikel 5: Aansprakelijkheid en klachtenprocedure

5.1 De Veerkracht spant zich in om de diensten naar beste inzicht en vermogen te verrichten. Indien er voor het verrichten van een dienst een datum of termijn is overeengekomen, dan is dat nimmer een fatale termijn.

5.2 De Veerkracht is tegenover opdrachtgever en deelnemer slechts aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de Veerkracht, doch maximaal voor een bedrag van de hoogte van de opdrachtsom per schadeveroorzakende gebeurtenis, waarbij een reeks van

samenhangende gebeurtenissen als één gebeurtenis dient te worden beschouwd en waarbij verwante gebeurtenissen als één gebeurtenis worden aangemerkt.

5.3 De Veerkracht is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

5.4 De Veerkracht beschikt over een klachtenprocedure en over een klachtenfunctionaris. Zie de klachtenprocedure op de website.

Artikel 6: Geheimhouding en vertrouwelijkheid

6.1 Door opdrachtgever en/of deelnemer verstrekte informatie wordt door de Veerkracht, voor de Veerkracht werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De Veerkracht conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

6.2 VeerKRACHT hanteert hierbij de AVG-maatregelen zoals vastgelegd in de privacywet Algemene Verordening Gegevensbescherming (25 mei 2018).

6.3 Met alle door de deelnemers verstrekte privacygevoelige informatie wordt door de trainers van de Veerkracht (eigenaar of collega ZP ers) vertrouwelijk omgegaan. Hierover is met de trainers een schriftelijke overeenkomst afgesloten. Ook aan de deelnemers van de trainingen wordt geheimhouding gevraagd als één van de deelnemers privacygevoelige informatie inbrengt.

Artikel 7: Intellectuele eigendom en eigendomsvoorbehoud

7.1 Alle rechten van intellectuele eigendom van de door de Veerkracht bij het verrichten van de diensten gebruikte modellen, technieken, tekeningen, instrumenten, software, bestanden, data(banken), gegevensdragers, documenten, onderzoeksgegevens etc. komen uitsluitend toe aan de Veerkracht. Dit geldt eveneens voor alle in dit kader door de Veerkracht geproduceerde data(banken), onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen en overige documentatie.

7.2 Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de Veerkracht zijn opdrachtgever en deelnemer niet gerechtigd bovengenoemde goederen, geheel of gedeeltelijk te openbaren, te exploiteren of op welke wijze dan ook te delen of

te verveelvoudigen. Uitsluitend intern gebruik door opdrachtgever en uitsluitend eigen gebruik door deelnemer is wel toegestaan.

7.3 Voor zover de Veerkracht enerzijds en opdrachtgever en/of deelnemer anderzijds zijn overeengekomen dat opdrachtgever en/of deelnemer verdere gebruiksrechten, mede-eigendomsrechten of andere rechten van intellectuele eigendom op de in dit artikel genoemde en bedoelde goederen verkrijgt, dan verkrijgen opdrachtgever en deelnemer deze eerst nadat zij aan al hun verplichtingen jegens de Veerkracht uit welke hoofde dan ook hebben voldaan.

Artikel 8: Ontbinding door de Veerkracht

8.1 De Veerkracht is gerechtigd om de overeenkomst met opdrachtgever met onmiddellijke ingang te ontbinden indien opdrachtgever eigen faillissement of (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling is verleend, dan wel indien opdrachtgever zijn onderneming heeft gestaakt, ontbonden en/of geliquideerd. De Veerkracht zal wegens deze ontbinding geen schadevergoeding verschuldigd zijn.

8.2 In het geval van een ontbinding op grond van dit artikel is opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare gefixeerde schadevergoeding aan de Veerkracht verschuldigd ter grootte van (het restant van) de verschuldigde opdrachtsom.

Artikel 9: Overige bepalingen

9.1 Op de overeenkomst en de relatie met opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding tussen De Veerkracht en opdrachtgever worden uitsluitend aan de ter zake bevoegde rechter te 's Gravenhage ter beoordeling voorgelegd.

B - TRAININGEN

Artikel 10: In company training: annulering, verhindering en wijziging

10.1 Indien opdrachtgever de opdracht zes tot één maand(en) vóór de aanvangsdatum annuleert, is deze 25% van de opdrachtsom aan de Veerkracht verschuldigd.

10.2 Indien opdrachtgever de opdracht één maand tot en met 14 dagen voor de aanvangsdatum annuleert, is deze 50% van de opdrachtsom aan de Veerkracht verschuldigd.

10.3 Indien opdrachtgever de opdracht 13 dagen tot en met de dag vóór de aanvangsdatum annuleert, is deze 75% van de opdrachtsom aan de Veerkracht verschuldigd.

10.4 Indien opdrachtgever de opdracht op de aanvangsdatum annuleert, het onaangekondigd niet verschijnen en/of beschikbaar zijn daaronder begrepen, is deze 100% van de opdrachtsom aan de Veerkracht verschuldigd.

10.5 Eventuele vóór de aanvangsdatum door de Veerkracht gemaakte (ontwikkel)kosten worden te allen tijde 100% aan opdrachtgever doorberekend.

10.6 De Veerkracht draagt er zorg voor dat bij een training minimaal één trainer aanwezig is en is te allen tijde gerechtigd een trainer te vervangen door een andere trainer.

10.7 Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal de Veerkracht voor gelijkwaardige vervanging zorgen. Indien vervanging op betreffende dag niet mogelijk blijkt te zijn, zal de Veerkracht opdrachtgever zo snel mogelijk hiervan in kennis stellen. De Veerkracht zal in dat geval zo spoedig mogelijk met alternatieve data komen. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding. Uitval van een trainer is geen reden voor kosteloze annulering.

Artikel 11: Open aanbod training: aanmelding en betaling

11.1 Een persoon kan zich uitsluitend aanmelden voor een open aanbod training van de Veerkracht door het versturen van een e-mail aan de Veerkracht.

11.2 Een persoon kan geen optie nemen op een open aanbod training.

11.3 Als de Veerkracht de aanmelding accepteert, wordt deze uitsluitend schriftelijk bevestigd (per post of per email). Hiermee wordt de deelname van deelnemer aan de open aanbod training definitief.

11.4 De Veerkracht verstrekt de deelnemer na inschrijving het benodigde trainingsmateriaal.

11.5 De Veerkracht brengt de deelnamekosten achteraf in rekening door middel van een factuur.

11.6 De Veerkracht hanteert een betaaltermijn van 30 dagen. Deelnemer is bij niet tijdige betaling

verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan de Veerkracht.

Artikel 12: Open aanbod training: annulering, verhindering en wijziging

12.1 Deelnemer kan tot 14 dagen voor aanvangsdatum een open aanbod training annuleren en is in dat geval € 12,50 aan administratiekosten aan de Veerkracht verschuldigd.

12.2 Indien deelnemer 14 dagen tot 24 uur voor aanvangsdatum de open aanbod training annuleert, is deelnemer 50% van de deelnamekosten aan de Veerkracht verschuldigd. Bij annuleringen vanaf 24 uur voor aanvangsdatum is deelnemer 100% van de deelnamekosten verschuldigd.

12.3 Indien deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de gehele open aanbod training, is vervanging door een andere persoon mogelijk, mits deze persoon uiterlijk één dag voor aanvangsdatum van de training wordt aangemeld bij de Veerkracht en voldoet aan de eventuele toelatingseisen. Voor deze vervanging of overboeking is deelnemer aan de Veerkracht geen extra kosten verschuldigd.

12.4 Indien deelnemer verhinderd is deel te nemen aan een deel van de open aanbod training heeft de deelnemer het recht deze dagen, binnen een periode van één jaar na aanvangsdatum van de open aanbod training, in te halen in een overeenkomstige open aanbod training, mits deze wordt aangeboden door de Veerkracht en mits deelnemer binnen twee weken na vaststelling van de trainingsdata aangegeven heeft verhinderd te zijn. Indien deelnemer niet aan de volledige open aanbod training heeft deelgenomen, vervalt het recht op ontvangst van een bewijs van deelname.

12.5 De Veerkracht heeft het recht om, met duidelijke opgave van redenen, deelname van deelnemer te weigeren, wanneer deelnemer gedrag vertoont dat een duidelijk negatieve invloed heeft op het leerproces van overige deelnemers. Uiteraard pas nadat dit met de deelnemer zelf besproken is.

12.6 Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal de Veerkracht voor gelijkwaardige vervanging zorgen. Indien vervanging op betreffende dag niet mogelijk blijkt te zijn, zal de Veerkracht deelnemer zo snel mogelijk hiervan in

kennis stellen. De Veerkracht zal in dat geval zo spoedig mogelijk met alternatieve data komen. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft deelnemer geen recht op (schade)vergoeding. Uitval van een trainer is geen reden voor kosteloze annulering.

12.7 De Veerkracht heeft het recht om een open aanbod training in verband met onvoldoende deelnemers te annuleren.

De Veerkracht zal dan de door deelnemer betaalde kosten van de niet genoten trainingdagen binnen 14 dagen restitueren.

12.8 De Veerkracht heeft het recht om de aanvangstijd, aanvangsdatum of locatie van een open aanbod training te wijzigen.