

# Algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden | Kieresoë

## 1. Algemeen

1.1 Kieresoë (eigenaar Lucy Reijnen) is gevestigd te Tilburg, KvK-nr: 17252267, hierna te noemen 'Kieresoë' opdrachtnemer, uitgever en leverancier.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en leveringen van, overeenkomsten met en opdrachten aan Kieresoë.

1.3 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Titels of materialen: kaartspellen, handleidingen en boeken die door Kieresoë worden uitgegeven.
- b. Opdrachtnemer, uitgever en leverancier: Kieresoë.
- c. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat, een bestelling plaatst, dan wel een offerte vraagt, ongeacht of opdrachtgever zelf of een derde deelneemt aan de overeenkomst.
- d. De overeenkomst: de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst betreffende de deelname van opdrachtgever aan of de opdracht tot het uitvoeren van cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord, dan wel levering van (trainings-) materialen.

1.4 Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechter.

1.5 Afwijking van de voorwaarden is slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk is bevestigd door opdrachtnemer.

1.6 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij zij door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

## 2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door opdrachtnemer en opdrachtgever getekende schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer van middels e-mail verzonden aanmelding of opdracht. De overeenkomst geldt vanaf het moment dat deze is ontvangen door opdrachtnemer.

2.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.3 Bij open trainingen behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om een training te annuleren bij onvoldoende inschrijvingen, zonder dat deze annulering leidt tot enig recht op schadevergoeding aan de zijde opdrachtgever.

2.4 Met inachtneming van het bovenstaande wordt de toepasselijkheid van door de opdrachtgever gehanteerde algemene voorwaarden uitdrukkelijk uitgesloten.

## 3. Prijzen

3.1 De prijzen worden vermeld in de offerte c.q. opdrachtbevestiging. Alle prijzen worden vermeld in Euro's. Voor de aangeboden kaartspellen zijn de prijzen excl. 21 % BTW, voor de. Deze prijzen zijn bindend, tenzij anders, in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd en door opdrachtnemer bevestigd, overeengekomen.

3.2 Kosten voor (huur van) apparatuur, trainingsmiddelen, audiovisuele apparatuur, accommodatie, consumpties en reis- en verblijfkosten van trainers en co-trainers, worden apart vermeld en komen voor rekening van opdrachtgever.

3.3 Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven één maal per jaar (per 1 januari) te wijzigen, met dien verstande dat na ondertekening van een opdrachtbevestiging, het op dat moment geldende tarief zal blijven gelden voor de looptijd van de opdracht. Uitzondering hierop vormt een opdracht die een looptijd heeft van meer dan 12 maanden.

3.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor druk-, zet-, of typefouten of als door technische storingen de prijs, data of andere informatie van overeenkomsten verkeerd zijn weergegeven.

## 4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Het factuurbedrag dient uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum op rekening van opdrachtnemer te zijn overgemaakt, tenzij anders is vermeld in de opdrachtbevestiging.

4.2 Kieresoë behoudt het eigendom van de geleverde titels tot het tijdstip waarop de opdrachtgever alle vorderingen heeft voldaan.

4.3 Het niet op tijd voldoen van de factuur ontheft opdrachtgever niet van de aangevane verplichtingen. Indien niet tijdig wordt betaald, is opdrachtgever zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldatum is een vertragsrente van 1% per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke rente ex art. 6:119a BW hoger is, in welk geval deze verschuldigd is.

4.4 De opdrachtgever dient het verschuldigde bedrag te voldoen zonder enige aftrek of verrekening en zonder opschorting uit welke hoofde dan ook.

4.5 Indien de invordering aan derden ter incasso moet worden overgedragen, zijn alle daaraan verbonden kosten, zowel in als buiten rechte, voor rekening van opdrachtgever. Hieronder vallen ook de kosten van incassobureau's, alsmede de werkelijk gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toegewezen kosten overschrijden.

4.6 Indien geen tijdige betaling plaatsvindt kan opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden opschorten of de overeenkomst ontbinden.

## 5. Annulering

5.1 Bij annulering c.q. uitstel door opdrachtgever van een overeenkomst of deel daarvan binnen 15 dagen voor de aanvang van de opdracht worden 50 % van de voorbereidingskosten en 50 % van de uitvoeringskosten in rekening gebracht.

5.2 Indien een trainingsgroep uit minder dan het maximale aantal deelnemers bestaat, wordt geen restitutie gegeven op het overeengekomen tarief.

5.3 Annuleringen kunnen uitsluitend schriftelijk per aangetekend verzonden brief worden doorgegeven. De dag waarop de annulering bij opdrachtnemer binnenkomt, geldt als annuleringsdatum.

5.4 Indien opdrachtnemer door overmacht een opdracht niet op de geplande data kan uitvoeren, wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd. In overleg zullen dan nieuwe data worden vastgesteld. Verschuiving om deze reden geeft geen recht aan opdrachtgever op annulering of schadevergoeding.

5.5 Bij annulering door opdrachtgever van een open inschrijving gelden de volgende bepalingen:

- a. Annulering dient schriftelijk te geschieden per brief of email.
- b. Tot vier weken voor aanvang van de overeenkomst kan opdrachtgever kosteloos annuleren.
- c. Opdrachtgever is 100% van de prijs verschuldigd in geval van annulering binnen vier weken voor de overeengekomen datum van de overeenkomst.
- d. Bij de aanmelding voor een training middels open inschrijving, heeft de opdrachtgever een bedenktijd van 14 dagen. Binnen die termijn kan de overeenkomst zonder opgaaf van redenen ontbonden worden. Deze termijn gaat in op de dag na aanmelding voor de betreffende training.
- e. Opdrachtgever is 100% van de prijs verschuldigd in geval van niet verschijnen. In dat geval is opdrachtnemer gerechtigd dat aan te merken als een annulering van de volledige overeenkomst. De gehele overeengekomen deelnamekosten blijven verschuldigd, zonder dat de opdrachtgever recht heeft op het bijwonen van een latere soortgelijke bijeenkomst.

5.6 Bij annulering van individuele coachings- en/of adviesgesprekken wordt 100% van de kosten in rekening gebracht als de annulering plaatsvindt binnen twee dagen voorafgaande aan de coaching en 50% van de kosten als de annulering plaatsvindt binnen vijf dagen voorafgaande aan de coaching.

5.7 Onverminderd het hierboven bepaalde, zullen de kosten die derden bij annulering aan de opdrachtnemer in rekening brengen, aan de opdrachtgever die een opdracht annuleerde worden doorbelast.

## 6. Uitvoering van de opdracht

6.1 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door wie de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

6.2 Opdrachtnemer mag te allen tijde derden bij de voorbereiding of uitvoering van de opdracht betrekken.

6.3 Opdrachtnemer stelt alles in het werk om het beoogde resultaat te realiseren, waarbij geldt dat het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

6.4 Bij een in-company training draagt de opdrachtgever zorg voor een geschikte trainings- of coachingslocatie, waarin alle faciliteiten aanwezig zijn die in de overeenkomst zijn vastgelegd.

## 7. Verplichting van opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden die opdrachtnemer nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verstrekte opdracht tijdig ter beschikking te stellen. Op verzoek van opdrachtgever worden de ter beschikking gestelde bescheiden na afloop van de opdracht aan hem geretourneerd.

7.2 Opdrachtgever zal zich inspannen om opdrachtnemer te helpen om de beoogde resultaten te realiseren.

## 8. Intellectueel eigendom en auteursrecht

8.1 Alle materialen t.b.v. de opdracht zijn eigendom van opdrachtnemer. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven offertes, rapporten, voorstellen, brochures, handleidingen, trainingsmaterialen en welke andere in de opdracht gebruikte schriftelijke materialen dan ook, berust bij opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

8.2 Alle auteursrechten met betrekking tot de door Kieresoe uitgegeven titels worden uitdrukkelijk door Kieresoe voorbehouden. Niets uit deze uitgaven mag op enigerlei wijze worden gekopieerd, opgeslagen, vermenigvuldigd of openbaar worden gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Kieresoe.

## 9. Geheimhouding

9.1 Alle informatie die uit de samenwerking tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever voorkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.

9.2 Opdrachtnemer rapporteert niet aan opdrachtgever over individuele prestaties van deelnemers tijdens trainingen en rapporteert ook niet over de inhoud van coachings- en/of advies gesprekken.

## 10. Vervanging

10.1 Bij aanvang van de training is vervanging van de deelnemer(s) toegestaan. Indien de training uit meerdere dagen bestaat is vervanging tussentijds niet meer mogelijk. Opdrachtnemer dient altijd toestemming te geven voor vervanging.

10.2 Opdrachtnemer heeft het onbeperkte recht de uitvoerende trainer(s) en/of co-trainers te vervangen, mits deze tenminste werk van vergelijkbare kwaliteit leveren.

## 11. Annulering door opdrachtnemer

11.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten of bestellingen te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.

11.2 Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer het vooraf betaalde factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.

11.3 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien trainers/coaches als gevolg van onvoorziene omstandigheden waaronder begrepen ziekte, niet beschikbaar zijn en ook adequate vervanging niet beschikbaar blijkt.

## 12. Afsluiting van de opdracht

12.1 Zodra de betaaltermijn van de eindafrekening is verlopen en opdrachtgever geen inhoudelijk bezwaar over de uitvoering van de opdracht heeft gegeven, wordt de opdracht als 'goedgekeurd' beschouwd en, na betaling van de eindafrekening, is de opdracht daarmee officieel afgesloten.

## 13. Aansprakelijkheid

13.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirect (gevolg-) schade, die voortvloeit uit het gebruik van de producten of het niet (tijdig) kunnen leveren van deze producten.

13.2 Opdrachtnemer verplicht zich de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren.

13.3 Indien de opdracht namens opdrachtnemer of door derden wordt uitgevoerd, aanvaardt opdrachtnemer slechts aansprakelijkheid voor het handelen en/of nalaten van die derde(n) tijdens de opdracht zelf.

13.4 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden en verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.

13.5 De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag, waarbij een samenhangende reeks aan gebeurtenissen binnen één opdracht geldt als één gebeurtenis.

13.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft verschaft.

13.7 Eventuele aanspraken van opdrachtgever in het hier bedoelde, dienen binnen een twee maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

13.8 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de verkregen informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer.

13.9 Beperkingen in aansprakelijkheid van opdrachtnemer gelden niet bij opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer of van de door hem ingehuurd derde(n).

13.10 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

13.11 Aan de inhoud van de website, brochure en trainingsmaterialen van opdrachtnemer kunnen geen rechten worden ontleend.

## 14. Levering van producten

14.1 De opdrachtnemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten. Als plaats van levering geldt het adres dat de opdrachtgever aan de opdrachtnemer kenbaar heeft gemaakt. De opdrachtnemer zal geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen tien werkdagen uitvoeren tenzij een andere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de opdrachtgever hiervan uiterlijk één week nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en hij heeft geen recht op schadevergoeding. In geval van ontbinding zal de opdrachtnemer het bedrag dat de opdrachtgever eventueel al betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

14.2 De opdrachtgever heeft de verplichting de geleverde producten zo spoedig mogelijk na ontvangst te inspecteren. Daarbij behoort hij te onderzoeken of kwaliteit en hoeveelheid van het geleverde overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen. Eventuele gebreken dient hij binnen 14 werkdagen schriftelijk aan opdrachtnemer te melden. Na het verstrijken van deze termijn wordt de opdrachtgever geacht de producten te hebben aanvaard.

## 15. Herroepingsrecht bij levering van producten

15.1 Bij de aankoop van producten heeft de opdrachtgever de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden binnen 14 dagen. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het product door of namens de opdrachtgever. Tijdens deze termijn zal de opdrachtgever zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle bijgeleverde toebehoren in de originele staat en verpakking aan de opdrachtnemer retourneren.

15.2 Indien de opdrachtgever gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van verzending voor zijn rekening. Indien de opdrachtgever een bedrag betaald heeft, zal de opdrachtnemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

## 16. Klachtenprocedure en omgang met geschillen

16.1 Bij klachten over levering van goederen en/of diensten door Kieresoe is altijd de eerste stap dat hierover in een open gesprek tussen opdrachtgever (of deelnemer aan activiteiten) en eindverantwoordelijke van de activiteit (opdrachtnemer) wordt gesproken. De opdrachtgever krijgt hierbij uitgebreid de gelegenheid om de klacht helder te formuleren. Opdrachtnemer zal zich hierbij inspannen om de kern te doorgronden van hetgeen de opdrachtgever te melden heeft. Vanuit het principe van een lerende organisatie voert Kieresoe dit gesprek met de intentie om haar producten te kunnen verbeteren door reacties van haar klanten. De opdrachtnemer verplicht zich de klacht zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 4 weken na indiening van de klacht, in behandeling te nemen. Uiterlijk 2 maanden nadat de klacht in behandeling is genomen, wordt deze afgehandeld en ontvangt de opdrachtgever bericht hierover.

16.2 Uitgangspunt is om klachten zoveel mogelijk in de minne op te lossen. De intentie van de gesprekken rondom de klachten is om er samen uit te komen, waarbij zowel het belang van de opdrachtnemer als de opdrachtgever wordt gerespecteerd.

16.3 In geval de opdrachtgever en opdrachtnemer het erover eens zijn dat opdrachtgever aantoonbare schade heeft ondervonden door de activiteiten van de opdrachtnemer, dan heeft de opdrachtnemer de plicht om dit te herstellen, voor zover dit in haar vermogen ligt. Van de opdrachtgever wordt verwacht dat deze de opdrachtnemer hiertoe ook de kans geeft.

16.4 Als bovenstaande niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing heeft geleid, wordt de hulp ingeschakeld een gecertificeerd mediator aangesloten bij de NMI (Branchevereniging van Mediators). De uitspraak van deze mediator is voor Kieresoe bindend.

16.6 Overige opmerkingen over bovenstaande klachtenprocedure:

- a. Klachten worden ten alle tijden vertrouwelijk behandeld.
- b. Het verloop van de klachtafhandeling wordt schriftelijk vastgelegd en komt ter beschikking van zowel opdrachtgever als opdrachtnemer. Opdrachtnemer verplicht zich deze schriftelijke rapportage minimaal 2 jaar te bewaren.