

Algemene voorwaarden

Het handelsregisternummer van **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** bij de KvK is 80327257 , 16 september 2020.

1. Definities 1.

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de volgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching:** Anna-Paulien Smits en eventueel door haar ingehuurde derden.
- Anna-Paulien Smits: de gebruiker van de algemene voorwaarden.
- Opdrachtgever: de wederpartij van **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching**.
- Overeenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen Anna-Paulien Smits en opdrachtgever.

2. Algemeen

1. De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** en eveneens op overeenkomsten waar door Anna-Paulien Smits derden voor worden ingeschakeld.

2. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de inhoud van de trainingen worden altijd zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 5 werkdagen beantwoord en afgehandeld.

3. Wijzigingen van de opdracht of algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien en voor zover deze schriftelijk door bevoegde vertegenwoordigers van beide partijen overeengekomen zijn.

4. Anna-Paulien Smits zal zich inspannen om de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap. Anna-Paulien Smits kan echter niet garanderen dat het door opdrachtgever met de opdracht nagestreefde doel of beoogde resultaat wordt bereikt, omdat de uitkomsten van trainingen van meer factoren afhangen dan alleen de kwaliteit van de training zelf.

5. Anna-Paulien Smits en opdrachtgever zullen gedurende de uitvoering van de opdracht regelmatig overleg voeren over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd, alsmede factoren bespreken die van invloed zijn op de beoogde resultaten.

6. Indien **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** andere trainers dan Anna-Paulien Smits zelf inzet bij opdrachten, worden de trainers inhoudelijk begeleid op de opdracht en zorgt Anna-Paulien Smits voor adequate informatie over werkwijze, uitvoering en administratie van de opdracht.

3. Kosten

1. Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn niet inbegrepen in de kostenraming en komen ten laste van de opdrachtgever.

2. Opdrachtgever draagt – tenzij anders afgesproken – zelf zorg voor de reservering van een eventuele accommodatie. De keuze van de accommodatie vindt plaats in overleg met Anna-Paulien Smits.

4. Annulering

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten:

1. Annulering door opdrachtgever kan zonder kosten tot 5 werkdagen voor het uitvoeren van de werkzaamheden.

2. Bij annulering binnen 5 werkdagen tot 2 werkdagen (= 48 uur) heeft **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** het recht 50% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium in rekening te brengen.

3. Bij annulering binnen 2 werkdagen (= 48 uur) wordt door de opdrachtgever 100% van de in de begroting genoemde kosten en honorarium vergoed.

4. Indien van toepassing zijn de annuleringskosten van de accommodatie altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie.

5. Bij annulering door Anna-Paulien Smits ten gevolge van ziekte en/of van individuele medewerkers van **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan Anna-Paulien Smits trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. Anna-Paulien Smits is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever.

6. Als een training niet doorgaat of wordt geannuleerd, worden vooruitbetaalde kosten binnen 3 weken terugbetaald.

5. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen indien de uitvoering van de opdracht niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele specificaties. Dit ter beoordeling van Anna-Paulien Smits.

2. Anna-Paulien Smits houdt daarbij aanspraak op de betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking worden gesteld.

3. In geval van overmacht zijn partijen niet gehouden aan enige verplichting.

6. Aanpassing van de (inhoud van de) opdracht

1. Indien zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg naar een oplossing worden gezocht, waaronder bijvoorbeeld aanpassing van de (inhoud van de) initiële opdracht.

2. Opdrachtgever erkent en aanvaardt dat aanpassingen van (de inhoud van) de opdracht (bijvoorbeeld wijziging in omvang, werkwijze of aanpak) de afgesproken planning kan beïnvloeden. Indien aanpassing van (de inhoud van) de opdracht het gevolg is van verzoeken of handelingen van opdrachtgever of andere omstandigheden die aan opdrachtgever zijn toe te rekenen, dan zal Anna-Paulien Smits eventueel hieruit ontstane meerwerk op basis van haar gebruikelijke tarieven als aanvullende of gescheiden opdracht in rekening mogen brengen.

7. Vertrouwen en vertrouwelijkheid.

1. Alle informatie die door klanten verstrekt wordt, wordt vertrouwelijk behandeld door Anna-Paulien Smits en waar relevant door **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** ingehuurde derden.
2. Anna-Paulien Smits is gehouden aan geheimhouding over bedrijfsgevoelige informatie van de klant.
3. Indien Anna-Paulien Smits andere trainers inhuurt voor specifieke opdrachten bij de klant, wordt zorg gedragen voor inhoudelijke en procesmatige overdracht om de taak naar behoren te kunnen uitvoeren.

8. Betaling

1. Tenzij anders is afgesproken, worden het honorarium en de kosten tot €5000,- per opdracht bij aanvang van de werkzaamheden in rekening gebracht. Bij bedragen boven de €5000,- vindt maandelijkse facturering plaats. Afhankelijk van de betalingsafspraken declareert Anna-Paulien Smits de afgesproken dagdelen of werkzaamheden.
2. Met een dagdeel wordt bedoeld: een ochtend, middag of avond. Gangbare tijden van beschikbaarheid zijn dan maximaal 4 uur per dagdeel. Voor werkzaamheden die minder dan 2 uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal 0,5 dagdeel opgenomen.
3. Over reis- en verblijfkosten worden bij de aanvang van de opdracht afspraken gemaakt tussen opdrachtgever en Anna-Paulien Smits.
4. De opdrachtgever verplicht zich de declaratie binnen 1 maand na de declaratiedatum te betalen.
5. Indien een declaratie binnen 1 maand na de declaratiedatum niet is betaald, heeft Anna-Paulien Smits het recht de wettelijke rente in rekening te brengen zonder dat ingebrekestelling is vereist.
6. De opdrachtgever kan de declaraties laten controleren door een registeraccountant. Anna-Paulien Smits zal daarbij alle medewerking verlenen. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
8. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Anna-Paulien Smits op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

9. Incassokosten

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 100,-.
2. Indien Anna-Paulien Smits hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

10. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Anna-Paulien Smits. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Anna-Paulien Smits in staat is adequaat te reageren. Anna-Paulien Smits zal een eerste reactie geven binnen 14 dagen.

2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

3. Klachten worden afgehandeld binnen een termijn van 4 weken na melding door de opdrachtgever. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover in kennis worden gesteld binnen 4 weken na vermelding van de klacht. Hierbij zal het uitstel worden toegelicht. Tevens zal er een indicatie worden gegeven wanneer Anna-Paulien Smits uitsluitsel kan geven over de klacht.

4. Indien een klacht gegrond is, zal Anna-Paulien Smits 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.

5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Anna-Paulien Smits slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

6. Indien er na bovenstaande klachtenprocedure geen overeenstemming wordt bereikt tussen **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** en de opdrachtgever, komen Anna-Paulien Smits en de opdrachtgever overeen een beroep te doen op een derde voor een onafhankelijk onderzoek naar de redelijkheid van de klacht. In voorkomende gevallen wordt de zaak voorgelegd aan het Nederlands Arbitrage Instituut. De uitspraak van het Nederlands Arbitrage Instituut is bindend voor **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching**. De kosten van de arbitrage zijn voor rekening van de partij die door de arbitrage in het ongelijk wordt gesteld. Eventuele consequenties worden door Anna-Paulien Smits binnen 14 dagen afgehandeld.

7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

11. Aansprakelijkheid

1. **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** is slechts aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid van Anna-Paulien Smits of individuele medewerkers van Anna-Paulien Smits voor gevolgschade, vermogensschade of andere indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten.

2. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:

- 1. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- 2. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Anna-Paulien Smits aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Anna-Paulien Smits toegerekend kunnen worden;

- 3. Redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
3. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen.
4. Indien de opdracht langer dan een halfjaar doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat Anna-Paulien Smits in het kader van de opdracht in de laatste zes maanden vóór het ontstaan van de schade van opdrachtgever heeft ontvangen.
5. Anna-Paulien Smits is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Anna-Paulien Smits is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Indien opdrachtgever aan Anna-Paulien Smits informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

12. Opschorting en ontbinding

1. Anna-Paulien Smits is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
- 1. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt.
 - 2. Na het sluiten van de overeenkomst met Anna-Paulien Smits ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
 - 3. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Anna-Paulien Smits op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Anna-Paulien Smits de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
3. Anna-Paulien Smits behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

13. Auteursrecht

1. Anna-Paulien Smits houdt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet.
2. Alle door Anna-Paulien Smits verstrekte materialen, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Anna-Paulien Smits worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
3. Anna-Paulien Smits behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

14. Geschillen, wijziging, uitleg

1. Nederlands recht is van toepassing op alle geschillen samenhangende met en/of voortvloeiende uit de algemene voorwaarden en/of opdrachten of overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
2. In geval van geschillen tussen opdrachtgever en Anna-Paulien Smits zullen partijen eerst trachten het geschil in der minne te schikken. Alle geschillen die niet op minnelijke wijze kunnen worden opgelost zullen worden voorgelegd aan een daartoe bevoegde rechtbank.
3. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.
4. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst.

15. Evaluatie

1. Ieder project (begeleiding, onderzoek, training of advies) wordt door Anna-Paulien Smits geëvalueerd. Indien behoefte aan specifieke evaluaties worden daartoe bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt.
2. De wijze waarop de evaluatie wordt uitgevoerd, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

Algemene voorwaarden **Anna-Paulien Smits onderwijsadvies en coaching** versie 28 oktober 2021.