
Algemene voorwaarden

Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de onderstaande termen de volgende betekenis:

- **Zij of opdrachtnemer:** De gebruiker van deze Algemene voorwaarden handelend onder de naam De Kracht van de verschillen. Onder De Kracht van de Verschillen vallen de handelsnamen Proceschef en I.K. Training & Ontwikkeling.
- **Activiteit:** Hier onder vallen alle activiteiten en diensten overeengekomen in opdrachtbevestiging met De Kracht van de verschillen of onderliggende handelsnamen;
- **Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die een overeenkomst aangaat dan wel daartoe een offerte aanvraagt;
- **Leverancier:** degene, niet zijnde de opdrachtgever, die goederen, diensten of andere op geld waardeerbaar prestaties aan De Kracht van de Verschillen levert;
- **Overeenkomst:** de tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst welke de opdracht betreft tot het uitvoeren van activiteiten zoals workshops, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en/of interventies in de ruimste zin van het woord
- **Deelnemer:** degene, niet zijnde de opdrachtgever, voor wie De Kracht van de Verschillen, namens de opdrachtgever, een training / activiteit organiseren;

Werkingsfeer

- Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- Deze leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten waarbij voor de uitvoering derden worden betrokken.
- Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.
- De Kracht van de Verschillen is slechts aan orders, overeenkomsten of wijzigingen daarvan en of aanvullingen daarop gebonden, nadat deze schriftelijk is geaccepteerd of bevestigd.

Offertes

- Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, zijn alle offertes vrijblijvend.
- Offertes met een herhalend karakter binden opdrachtnemer slechts voor het schriftelijk vastgestelde tijdsbestek.
- De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de schriftelijke offerte, een schriftelijke opdrachtbevestiging of door bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding, ondertekende offerte of opdrachtbevestiging.
- De offerte heeft altijd een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij anders is aangegeven. Indien binnen deze termijn geen opdracht is gegeven op basis van de offerte kunnen er geen rechten meer ontleend worden aan de offerte.

Volmachten

- Een offerte en/of overeenkomst op basis van deze voorwaarden wordt ten aller tijde gedaan en ondertekend door Marion van Wezel.
- Degene, die namens de opdrachtgever optreedt, wordt door opdrachtnemer verondersteld daartoe door de opdrachtgever gemachtigd te zijn.
-

Tarieven

- De tarieven van een (samengesteld) programma zijn exclusief BTW, tenzij anders is aangegeven. Prijzen zijn geldend voor het programma zoals omschreven in de offerte, tenzij anders is aangegeven (bijvoorbeeld richtprijzen bij een offerte voor een komend jaar).
- Na afloop van de training / activiteit ontvangt u een factuur. Deze dient binnen 30 dagen na de factuurdatum te worden betaald op het op de factuur vermelde bankrekeningnummer onder vermelding van het factuurnummer.
- Extra deelnamen aan een training / activiteit kunnen achteraf aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht. De opdrachtgever ontvangt hiervoor een factuur. Deze dient binnen 2 weken na de factuurdatum te worden betaald.
- Andere niet in de offerte opgenomen, niet te voorziene, posten, waaronder additionele uitgaven tijdens een training / activiteit worden achteraf gefactureerd. Denk hierbij aan het in gebreke blijven van door opdrachtgever ter beschikking gestelde locaties, materialen of middelen.
- Eventuele veranderingen in de B.T.W.-tarieven komen ten laste van de opdrachtgever.
- Indien de opdrachtgever een betaling nalaat tijdig te voldoen, is opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst zonder opgave van redenen en zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, te ontbinden. Reeds gemaakte kosten zullen alsnog aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.
- Vanaf de datum dat de betaling door de opdrachtgever plaats had moeten vinden tot de datum van betaling is de opdrachtgever, na een herinnering en een aanmaning, de wettelijke rente verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als een hele telt.
- Alle kosten van eventuele invordering, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, komen ten laste van de opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke invorderingskosten worden bepaald op tenminste 25% van de overeengekomen totaalprijs (met een minimum van € 150,-).

Annuleringsvoorwaarden

- Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen; tot 6 weken voor de training / activiteit plaatsvindt, kunt u de training / activiteit annuleren tegen 20% kostenvergoeding van het totaalbedrag. Tot 1 week wordt 50% in rekening gebracht en bij annulering binnen 1 week brengt De Kracht van de Verschillen het volledig overeengekomen bedrag in rekening.
- Voor een verlaging van het aantal deelnemers, geldt een termijn van 5 dagen voor de training / activiteit. Indien in de offerte sprake was van een prijs per deelnemer of een staffel voor meerdere deelnemers is deze bij wijziging van het aantal deelnemers niet meer van toepassing. Het volledige overeengekomen bedrag zal gefactureerd worden.
- Bij trainingen / activiteiten die meer dan drie maanden van te voren geboekt zijn is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor omstandigheden die er voor zorgen dat bepaalde onderdelen (accommodatie, logistiek of outdoor activiteiten) geen doorgang kunnen vinden (bijvoorbeeld door tussentijds faillissement van een locatie). Opdrachtnemer verplicht zich wel om een alternatief programma te organiseren op dezelfde geplande datum, dan wel op een alternatieve datum.
- Bij een-op-een coaching wordt een afzegging binnen 24 uur voor de afspraak volledig gefactureerd.

Deelnemers en haar verplichtingen

- Alle personen moeten zich er terdege van bewust zijn dat deelname aan sommige trainingen / activiteiten van opdrachtnemer grote lichamelijke en geestelijke inspanning kan vergen.
- Bij lichamelijke of buitenactiviteiten, als onderdeel van een training, staat veiligheid boven alles. Een uitgebreide instructie met betrekking tot veiligheid wordt gegeven bij iedere activiteit. In

iedere activiteit kunnen wijzigingen optreden indien de veiligheidsfactoren dit vereisen. Elke deelnemer wordt geacht tevens zelf de nodige waakzaamheid en veiligheid in acht te nemen en de instructies op te volgen. Wanneer de deelnemer gezondheidsklachten heeft en waardoor hij/zij tijdens de activiteit in gevaar kan komen dient hij/zij dit van tevoren te melden.

- Opdrachtnemer en/of de leveranciers van bepaalde activiteiten behouden zich het recht deelnemers uit te sluiten van deelname van een activiteit, indien het vermoeden bestaat dat een deelnemer niet in staat is deel te nemen aan een activiteit.
- Indien deelnemers moeilijkheden veroorzaken of kunnen gaan veroorzaken en/of niet toelaatbaar gedrag uiten, kunnen opdrachtnemer besluiten hen van verdere deelname te ontszeggen, zonder het verlenen van restitutie.
- Opdrachtnemer en eventuele uitvoerders zijn niet aansprakelijk voor verlies, diefstal en/of beschadiging aan kleding en/of goederen van de deelnemers, tenzij er van onze kant sprake is van grove nalatigheid.

Verzekering, aansprakelijkheid en garantie

- De Kracht van de Verschillen gaat er van uit dat deelnemers verzekerd zijn volgens de verplichte persoonlijke WA en ziektekostenverzekering. Eventuele schade die normaliter gedekt worden door deze verzekeringen zijn nimmer voor onze rekening.
- Indien opdrachtnemer als intermediair handelt tussen opdrachtgever en uitvoerder zij niet aansprakelijk voor enigerlei calamiteiten c.q. ongevallen, c.q. schade, indien die zich voordoen bij uitvoering van activiteiten. Voor rekeningen achteraf staat opdrachtnemer niet garant en deze komen ten laste van de opdrachtgever.
- Behoudens de verantwoordelijkheid van opdrachtnemer, krachtens wettelijke bepalingen en algemeen geldende regels van redelijkheid en billijkheid, is zij nimmer aansprakelijk voor de kosten, schade en interesten, die eventueel ontstaan als direct gevolg van:
 - een niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming door opdrachtnemer.
 - daden of nalatigheid van de opdrachtgever of deelnemers.
- Opdrachtnemer staat tegenover haar opdrachtgever garant voor een correcte uitvoering van de door haar geaccepteerde opdracht. Een en ander conform de in de bevestigde offerte opgenomen tekst. Daarbij is niet van belang of opdrachtnemer al dan niet derden zal inschakelen bij de uitvoering.
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van door opdrachtnemer gedane handelingen of geleverde prestaties.
- Indien te voorzien valt dat de uitvoering van de overeenkomst zal worden belemmerd ten gevolge van een aan de schuld van de opdrachtgever toe te rekenen tekortkoming is opdrachtnemer gerechtigd om de overeenkomst zonder enige ingebrekestelling en zonder enige gerechtelijke tussenkomst te beëindigen. In dit geval is de opdrachtgever gehouden om het verschuldigde bedrag in verhouding tot het op dat moment reeds verrichte werkzaamheden uit te betalen.
- In geval van een niet aan onze schuld toe te rekenen tekortkoming (overmacht) in de nakoming van de order en/of overeenkomst, zal De Kracht van de Verschillen de opdrachtgever daarvan met bekwame spoed mededeling doen. Na ontvangst van deze mededeling heeft de opdrachtgever 2 weken de tijd om de order en/of overeenkomst te ontbinden. Indien de opdrachtgever besluit tot annulering, zal hij verplicht zijn het reeds uitgevoerde gedeelte van de order en/of overeenkomst af te nemen tegen betaling van het bedrag, die zich verhoudt tot de omvang van de order en/of overeenkomst.
- De aansprakelijkheid van De Kracht van de Verschillen is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag waarvoor de opdracht verleend is of het maximale gefactureerde bedrag over de laatste drie maanden van een doorlopende opdracht.
-

Auteursrecht en intellectueel eigendom

- Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle door opdrachtnemer verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en – gegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht op grond van de Auteurswet.
- Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en - gegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht. Zij mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden veelevoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Geheimhouding

- Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich over en weer tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht van de andere partij ontvangen. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alle informatie waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij uitdrukkelijk is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.
- Beide partijen zullen de vertrouwelijke informatie uitsluitend gebruiken voor het doel waarvoor deze is verstrekt en deze niet aan derden ter beschikking stellen, tenzij met voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.
- Opdrachtnemer bewaart vertrouwelijke informatie en opdrachtgegevens zolang dit redelijkerwijs relevant is voor de lopende of toekomstige samenwerking, met een maximum van vijf jaar na de datum van de laatste opdracht. Op schriftelijk verzoek van de opdrachtgever worden de betreffende gegevens en documenten eerder geretourneerd of aantoonbaar vernietigd. Opdrachtnemer bevestigt de vernietiging schriftelijk aan de opdrachtgever. Een en ander laat onverlet de wettelijke bewaarplicht die op opdrachtnemer rust, bijvoorbeeld ten aanzien van de financiële administratie.
- De geheimhoudingsverplichting is niet van toepassing voor zover een partij krachtens een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan derden te verstrekken. In dat geval stelt de betreffende partij de andere partij zo spoedig mogelijk vooraf op de hoogte.
- Voor zover bij de uitvoering van de opdracht persoonsgegevens worden verwerkt, geschiedt dit in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van deelnemers uitsluitend ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.

Klachtenregeling

Een klacht is voor ons geen lastige boodschap, maar informatie. We gebruiken feedback om beter te worden. Dat past bij wie we zijn.

Doel en reikwijdte

De Kracht van de Verschillen hecht groot belang aan een goede samenwerking met opdrachtgevers en deelnemers. Als er iets niet naar tevredenheid verloopt, willen wij dat graag weten. Deze klachtenregeling beschrijft hoe klachten worden ingediend, behandeld en afgehandeld. De regeling is van toepassing op alle diensten die door opdrachtnemer worden geleverd.

Indienen van een klacht

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via het e-mailadres info@dekrachtvandeverschillen.nl of per post naar het vestigingsadres van opdrachtnemer. Een klacht dient in ieder geval te bevatten:

- de naam en contactgegevens van de klager,
- een duidelijke omschrijving van de klacht,
- de datum of periode waarop de klacht betrekking heeft,
- eventuele relevante bijlagen of documentatie.

Behandeling van de klacht

- Opdrachtnemer bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen vier weken. Als meer tijd nodig is, ontvangt de klager binnen die vier weken bericht met een nieuwe verwachte termijn.
- De behandeling van de klacht geschiedt in vertrouwelijkheid. Klachten en de afhandeling daarvan worden geregistreerd en gedurende twee jaar bewaard.

Niet eens met de uitkomst?

- Als opdrachtgever of deelnemer en opdrachtnemer er samen niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. Daarvoor zijn twee sporen beschikbaar, afhankelijk van de aard van de klacht.
- Betreft de klacht de uitvoering van werkzaamheden door Ingrid Klinkert als docent/trainer, dan kan de klager terecht bij de klachtenprocedure van het CRKBO (Centraal Register Kort Beroepsonderwijs). Meer informatie is te vinden via www.crkbo.nl.
- Voor overige klachten over de dienstverlening van het bureau kan een beroep worden gedaan op een onafhankelijk mediator aangesloten bij het NMI (Nederlands Mediation Instituut). Meer informatie is te vinden via www.nmi-mediation.nl.

Toepasselijk recht

- Op elke overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.