

# Algemene voorwaarden

## Voorwaarden voor dienstverlening Vitality-works (december 2020)

### Artikel 1 Algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes en overeenkomsten van of met en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

### Artikel 2 Bedrijfsomschrijving

Vitality-works richt zich op training, coaching en workshops binnen het werkveld van vitaliteit en persoonlijke ontwikkeling en alles wat daarbij hoort. Vitality-works is bij de Kamer van Koophandel ingeschreven onder nummer: 27352068

### Artikel 3 Definities

Oprachtnemer is in deze Vitality-works, die deze algemene voorwaarden gebruikt bij het aanbieden van haar diensten en producten. Opdrachtgever is in deze de klant die gebruik maakt van de aangeboden producten en diensten van Vitality-works. Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden producten en diensten. Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd aan opdrachtgever door opdrachtnemer.

### Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Onze offertes en activiteiten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij onze werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.
2. Wij zullen de door ons te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, tenzij anders is overeengekomen.
3. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming haar NAW gegevens plus telefoonnummer en e-mailadres te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratiedoeleinden.

### Artikel 5 Annuleringsregeling trainingen en workshops met open inschrijvingen

Annuleren door de opdrachtgever kan per aangetekend verzonden brief of per door Vitality-works bevestigde e-mail.

1. Annuleren van 4 tot 2 weken voor de start van de training kost aan annuleringskosten 50 % van de deelnamekosten.
2. Annuleren korter dan 2 weken voor of bij aanvang van de training verplicht tot het betalen van 100 % van de deelnamekosten.
3. Annuleren omdat de training naar keuze vol was toen er inschrijfgeld is betaald, en men geen gebruik wenst te maken van een zekere plaats in de volgende (versie) van deze training, kan tegen teruggave van het volledige bedrag dat er al betaald is. Voorwaarde is dat er binnen een week wordt geannuleerd nadat er medegedeeld is dat er in de huidige training geen plaats is omdat deze vol is en dat men recht heeft op een plaats in de volgende training. Als er niet binnen een week is geannuleerd, staat men ingeschreven voor de eerstvolgende training en zijn verder de normale annuleringsregeling zoals hierboven omschreven van toepassing.
4. Bij annulering heeft men het recht om iemand anders deel te laten nemen in plaats van de betreffende persoon.
5. Op annulering of niet komen opdagen wegens ziekte zijn dezelfde bepalingen van toepassing als hierboven in punt 1 – 4 genoemd.

#### Annuleren door Vitality-works

1. Annuleren door Vitality-works in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100 % van alle betaalde kosten.
2. Vitality-works behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers in gaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en/of te belastend is voor andere deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaal bedrag voor de training of workshop.

#### Artikel 6 Personeel

Wij kunnen de samenstelling van het advies- of trainingsteam wijzigen, indien wij van mening zijn dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ons plaatsvinden.

#### Artikel 7 Detachering

##### 7.1. Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om voor aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden.

##### 7.2 Volledigheid van informatie

Oprichtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid met betrekking tot de informatievoorziening door de opdrachtgever.

## **Artikel 8 Trainingen en workshops**

### *8.1. Wijze van deelname*

1. Een training of een workshop is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft Vitality-works het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in de trainingslocatie, buiten werkperioden van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Vitality-works kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

### *8.2. Keuze trainingslocatie*

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de trainingslocatie functioneel voldoen aan de door Vitality-works te stellen eisen.
2. Voor trainingen en workshops zal in onderling overleg een geschikte trainingslocatie worden gereserveerd.
3. Vitality-works zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
4. De noodzaak tot het veranderen van de trainingslocatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

### *8.3 Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops*

1. Voor trainingen en workshops gelden de tussen de opdrachtgever en Vitality-works schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.
2. Voor alle open trainingen, workshops en alle overige door Vitality-works georganiseerde activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.
3. Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.
4. Eventuele verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door de trainingslocatie aan Vitality-works in rekening worden gebracht.

### *8.4. Annulering en uitstel incompany trainingen en workshops*

Boven het gestelde in artikel 7 en 8 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van trainingen en workshops de volgende aanvullende voorwaarden.

Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een training of workshop voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

Annulering of uitstel binnen twee maanden voor aanvangsdatum: 50%

Annulering of uitstel binnen 6 weken voor aanvangsdatum: 75%

Annulering of uitstel binnen één maand voor aanvangsdatum: 100%

1. Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
2. De kosten, die de trainingslocatie bij annulering of uitstel aan Vitality-works berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die de uitvoering van een training of workshop annuleerde/uitstelde.
3. Indien een deelnemer aan een open training of workshop door ziekte of overmacht niet kan deelnemen, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg kan zijn leidinggevende een vervangende deelnemer sturen. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

#### *8.5. Gedeeltelijke deelname aan trainingen en workshops*

1. Deelnemers die tijdens een training of workshop niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale training- of workshopkosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de training te onderbreken, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg met Vitality-works kan hij aan een volgend soortgelijke workshop of training deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan Vitality-works verschuldigd te zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

#### *8.6. Follow up trainingen en workshops*

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een training of workshop behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig schriftelijk aan Vitality-works meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke training of workshop volgen.

## **Artikel 9 Tarieven en kosten van de opdracht**

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn begrepen onze reis uren, trainingsmateriaal en zijn niet begrepen onze reis- en verblijfskosten en reis- en verblijfskosten van de deelnemers en de kosten van een locatie. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

## **Artikel 10 Betalingsvoorwaarden**

1. Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 en 7 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks achteraf bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na declaratiedatum.
2. Na die vervalddag kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kunnen wij met een beroep op de onzekerheidsexceptie door de uitvoering van de opdracht op te schorten.
3. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
4. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

## **Artikel 11 Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk**

1. De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Vitality-works dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
3. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Vitality-works de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

## **Artikel 12 Duur en afsluiting van de opdracht**

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het trainings- of adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de

opdrachtgever ons hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

### **Artikel 13 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig éézijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
2. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever hebben wij vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettings- c.q. omzetverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.
3. Wij mogen van onze bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan onze invloed onttrekken of ons niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd.
4. Wij behouden daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige intake- evaluatie- en observatieverslagen c.q. adviezen van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
5. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

### **Artikel 14 Intellectueel eigendom**

1. Modellen, technieken, instrumenten, syllabi en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven ons eigendom. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van ons verkregen toestemming.
2. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
3. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **Artikel 15 Vertrouwelijkheid**

1. Wij verplichten ons geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. In het kader van de opdracht zullen wij alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ons aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke.

2. Opdrachtrapportages zullen door ons niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever.
3. De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

### **Artikel 16 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.
2. Wij zijn aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen.
3. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden.
4. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verspeeld.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die opdrachtgever lijdt ten gevolge van handelingen of beslissingen genomen naar aanleiding van of tijdens een training, coaching sessie of adviesopdracht. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelfverantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
6. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel 17 Toepasselijk recht**

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

### **Artikel 18 Geschillenregeling**

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam.

### **Artikel 19 Klachtenprocedure**

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer.

2. Na kennisname en bespreking van de klacht met opdrachtgever zal opdrachtnemer zo goed mogelijk uitvoering geven aan de gekozen oplossingsrichting.

### **Artikel 20 Het verzetten van coachingsafspraken**

1. Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakt afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal de kosten in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.

2. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een gepland gesprek worden de kosten voor het gesprek in rekening gebracht en is opdrachtgever verplicht deze te betalen.

3. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten of te annuleren indien zij niet naar behoren uitvoering kan geven aan de overeenkomst.