

# Algemene Voorwaarden



## ARTIKEL 1. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

- 1.1 **Klant:** de persoon of personen ten behoeve van wie Suzanne Aslander haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.
- 1.2 **Opdrachtgever:** de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan Suzanne Aslander heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Suzanne Aslander zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Suzanne Aslander.
- 1.3 **Suzanne Aslander:** ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder nummer 66814774 levert Suzanne Aslander diensten op het gebied van consultancy, coaching, trainingen en workshops inzake stressbeheersing, vitaliteit en duurzame inzetbaarheid.
- 1.4 **Derden:** in voorkomende gevallen kan Suzanne Aslander haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. Suzanne Aslander kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
- 1.5 **Opdrachtssom:** het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

## ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met Suzanne Aslander.
- 2.2 Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.
- 2.3 Als een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
- 2.4 Suzanne Aslander behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

### **ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING**

- 3.1 Offertes van Suzanne Aslander zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Suzanne Aslander is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Suzanne Aslander zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door Suzanne Aslander te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Suzanne Aslander niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
- 3.3 Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Suzanne Aslander, dan wel door het schriftelijk en / of per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.4 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Suzanne Aslander uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Suzanne Aslander, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Suzanne Aslander een aanvang is gemaakt.

### **ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT**

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Suzanne Aslander de noodzakelijke aanpassingen -indien mogelijk- uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

### **ARTIKEL 5. INSPANNINGSVERPLICHTING**

- 5.1 Suzanne Aslander zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat Suzanne Aslander niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

## **ARTIKEL 6. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

- 6.1 Alle aanbiedingen van Suzanne Aslander hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. Suzanne Aslander is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt Suzanne Aslander zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk en/of digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

## **ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER**

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met Suzanne Aslander overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte en / of opdrachtbevestiging aan Suzanne Aslander verschuldigd.
- 7.2 Indien een deelnemer / cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van Suzanne Aslander. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Suzanne Aslander nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Suzanne Aslander daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan Suzanne Aslander op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoon- en/of internetaansluiting.
- 7.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Suzanne Aslander.

## **ARTIKEL 8. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN**

- 8.1 In de offerte van Suzanne Aslander staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door Suzanne Aslander voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
- 8.2 De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend: materiaalkosten, reiskosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.

## ARTIKEL 9. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

- 9.1 Het honorarium van Suzanne Aslander en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Suzanne Aslander steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Suzanne Aslander kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
- 9.2 Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
- 9.3 Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan Suzanne Aslander over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Suzanne Aslander worden opgeschort, dit zonder dat Suzanne Aslander dientengevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is Suzanne Aslander in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
- 9.4 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Suzanne Aslander of schiet de opdrachtgever op een andere manier te kort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door Suzanne Aslander te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
- 9.5 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervalddatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is Suzanne Aslander gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.
- 9.6 Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Suzanne Aslander plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Suzanne Aslander gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

## ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

10.1 Indien de opdracht, om redenen die niet aan Suzanne Aslander toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

		niet verschijnen zonder bericht	schriftelijk annuleren t/m 1 werkdag voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 3 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 5 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 7 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren meer dan 7 werkdagen voorafgaand
		A	B	C	D	E	F
10.1	workshop / training / presentatie	100%	100%	100%	100%	0%	0%
10.2	workshop / training / presentatie incompany gegeven	100%	100%	100%	100%	100%	15%
10.3	workshop / training / presentatie georganiseerd door opdrachtgever	100%	100%	100%	100%	100%	15%
10.4	events	100%	100%	100%	100%	100%	0%
10.5	coaching tot 1 uur aaneensluitend	100%	100%	0%	0%	0%	0%
10.6	coaching langer dan 1 uur aaneensluitend	100%	100%	100%	25%	15%	0%

## ARTIKEL 11. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

11.1 De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.

11.2 Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coaching uren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

## ARTIKEL 12. TUSSENTIJDSE BEÏNDIGING VAN DE OPDRACHT

12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

- 12.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft Suzanne Aslander desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.
- 12.3 Suzanne Aslander mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. Suzanne Aslander houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

### **ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID**

- 13.1 Suzanne Aslander en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens Suzanne Aslander geleverde zaken en/of diensten.
- 13.2 Daarnaast is Suzanne Aslander nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op Suzanne Aslander rust slechts een inspanningsverplichting. (zie ook artikel 5).

### **ARTIKEL 14. INTELLECTUEEL EIGENDOM / AUTEURSRECHT**

- 14.1 Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Suzanne Aslander voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Suzanne Aslander. Datzelfde geldt ook voor de door Suzanne Aslander uit te brengen rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van een of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Suzanne Aslander. Op alle door Suzanne Aslander ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

### **ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING**

- 15.1 Suzanne Aslander is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. Suzanne Aslander houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

## ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN

- 16.1 Suzanne Aslander behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Suzanne Aslander.
- 16.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien is het Nederlands recht van toepassing.
- 16.3 In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.

## ARTIKEL 17. PRIVACYREGLEMENT

- 17.1 Dit privacyreglement dient voor Suzanne Aslander als basis voor het omgaan met de privacy en de gegevensverwerking van haar cliënten. Dit reglement voldoet aan de wettelijke vereisten, zoals vastgelegd in de *Europese Wet Algemene Verordening Persoonsgegevens*, geldig vanaf 25 mei 2018. Directeur Suzanne Aslander is de verantwoordelijke die de persoonsgegevens bewerkt, gebruikt en bewaard.
- 17.2 Het doel van het gebruik van de persoonsgegevens van de cliënt is om een profielschets te maken en om het begeleidingsplan van cliënt hierop af te stemmen. Daarnaast wordt voor de monitoring en rapportage/evaluatie van het proces een aantekeningendossier bijgehouden.
- 17.3 De persoonsgegevens die Suzanne Aslander opvraagt, zijn: algemene gegevens (naam, adres, woonplaats, telefoon nummer, emailadres), persoonlijke ontwikkeling (karaktereigenschappen, communicatie, denkpatroon, trauma's), gezinssituatie, loopbaanontwikkeling en therapeutische achtergronden.
- 17.4 Uiteraard waarborgt Suzanne Aslander de *Wet op de Privacy* en worden de persoonsgegevens met de uiterste zorgvuldigheid en vertrouwelijkheid behandeld. Tevens worden deze gegevens alleen gebruikt voor het doel waarvoor de cliënt informatie heeft afgestaan.
- 17.5 Suzanne Aslander verstrekt geen persoonsgegevens aan derden tenzij uitdrukkelijk overeengekomen met de cliënt. Dit zal als zodanig dan ook vastgelegd worden in het contract.
- 17.6 Cliënt heeft te allen tijde recht op inzage in en afschrift van de op zijn/haar betrekking hebbende gegevens. Cliënt dient daartoe allereerst een schriftelijk verzoek in te dienen bij Suzanne Aslander.

- 17.7 Op verzoek kunnen de opgenomen gegevens worden aangevuld met een door of namens cliënt afgegeven verklaring met betrekking tot de opgenomen gegevens. Als gegevens feitelijk onjuist, voor het doel van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend, dan wel in strijd met een wettelijk voorschrift van de verwerking zijn, kan cliënt een schriftelijk verzoek indienen bij Suzanne Aslander, waarin wordt verzocht om verbetering, aanvulling, verwijdering of afscherming van de gegevens. Verwijdering blijft achterwege indien een wettelijk voorschrift bewaring vereist. Suzanne Aslander zorgt ervoor dat een beslissing tot aanvulling, correctie of verwijdering zo spoedig mogelijk wordt uitgevoerd doch uiterlijk vier weken na aanvraag. In geval van verwijdering van gegevens wordt in de gegevens een verklaring opgenomen dat op verzoek van cliënt de gegevens zijn verwijderd.
- 17.8 Persoonsgegevens worden niet langer bewaard in een vorm die het mogelijk maakt een cliënt te identificeren, dan noodzakelijk is voor de verwerking van doeleinden waarvoor zij worden verzameld of vervolgens worden verwerkt. De bewaartermijn eindigt 7 kalenderjaren na het laatste contact tussen Suzanne Aslander en cliënt, tenzij wettelijk anders bepaald.