

Algemene leveringsvoorwaarden Balans & Motivatie

Gevestigd en kantoorhoudende aan Menno van Coehoorsingel 28, 2967 EC te Langerak, hierna te noemen: opdrachtnemer

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder opdrachtnemer: **Balans & Motivatie**; opdrachtgever: de wederpartij van opdrachtnemer.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever waarop opdrachtnemer deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

Artikel 3. Offertes

1. Al onze aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door **Balans & Motivatie** gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. **Balans & Motivatie** is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd.
3. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven
4. Na ondertekening van de offerte hebben beide partijen recht op 14 dagen bedenktijd.

Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst

1. **Balans & Motivatie** zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft **Balans & Motivatie** het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan **Balans & Motivatie** aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan **Balans & Motivatie** worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan **Balans & Motivatie** zijn verstrekt, heeft **Balans & Motivatie** het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat **Balans & Motivatie** is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.
5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan **Balans & Motivatie** de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren

6. opschorten tot dat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever **Balans & Motivatie** derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. **Balans & Motivatie** zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal **Balans & Motivatie** de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal **Balans & Motivatie** daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
5. In afwijking van lid 3 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 8. Intellectueel eigendom

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt **Balans & Motivatie** zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

Alle door gebruiker verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van **Balans & Motivatie** worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

2. **Balans & Motivatie** behoudt tevens 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.

Artikel 9. Opzegging

Beide partijen kunnen te allen tijde de overeenkomst schriftelijk opzeggen. Partijen dienen in dat geval een opzegtermijn van tenminste 2 volle kalendermaanden in acht te nemen.

Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

1. De vorderingen van **Balans & Motivatie** op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen: na het sluiten van de overeenkomst aan **Balans & Motivatie** ter kennis gekomen omstandigheden geven **Balans & Motivatie** goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen; indien **Balans & Motivatie** de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.
2. In de genoemde gevallen is **Balans & Motivatie** bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van **Balans & Motivatie** schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. Gebreken; klachtenprocedure

Balans & Motivatie doet haar uiterste best om de werkzaamheden naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over de geleverde diensten. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen, en hoe uw klacht behandeld wordt.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Definities: Instelling: Balans & Motivatie

Indiener: opdrachtgever trainings- of coaching traject

Klacht: klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de training/coaching, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de cursusinformatie of problemen met de trainer/coach.

Trainer/coach/directie: Gea van Andel

Aangeklaagde: de trainer/coach/directie

Doel van de procedure: Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van het trainings-/coaching traject en de organisatie hiervan.

Ontvangst en registratie klacht:

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij de instelling:

Balans & Motivatie

T.a.v. Gea van Andel

Menno van Coehoornsingel 28

2967 EC Langerak

info@balans-motivatie.nl

Een klacht dient binnen vier weken na afronding van de opdracht ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

Behandeling

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door Balans & Motivatie afgehandeld te zijn.

Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

Maatregelen

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen.

Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

Het oordeel van de geschillencommissie is voor beide partijen bindend.

Bezwaar

Indien de indiener van de klacht het niet eens is met de genomen beslissing, kan hij binnen vier weken schriftelijk bezwaar aantekenen bij Dhr K. Laban Algemeer 68 6721 TL Bennekom De externe neutrale en onpartijdige klachtenfunctionaris beoordeelt de klacht opnieuw. Hij past waar nodig hoor en wederhoor bij alle partijen toe en beoordeelt of de klachtenprocedure en de inhoud van de klacht goed

doorlopen en/of afgehandeld zijn. Hij beoordeelt tevens of de inhoud van de klacht op basis van feiten gegrond of ongegrond is. Het advies van de externe klachtenfunctionaris is bindend.

Afsluiten klacht

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij Balans & Motivatie. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.

Geheimhoudingsverklaring

Balans & Motivatie verbindt zich ertoe alle informatie aangaande de opdracht in welke vorm dan ook, evenals het bestaan van het project zelf, als strikt persoonlijk en vertrouwelijk te behandelen en alle maatregelen te treffen om deze strikte vertrouwelijkheid te waarborgen.

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 **Balans & Motivatie**.
2. Indien een klacht gegrond is, zal **Balans & Motivatie** 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.
3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal opdrachtnemer slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

Artikel 12. Honorarium

1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.
2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.
3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.
4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.
5. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek in rekening worden gebracht, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
6. Indien **Balans & Motivatie** met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. **Balans & Motivatie** mag prijsstijgingen doorberekenen, indien **Balans & Motivatie** kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

Artikel 13. Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door **Balans & Motivatie** aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd.
2. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; de opdrachtgever is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.

- 3 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van **Balans & Motivatie** en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens **Balans & Motivatie** onmiddellijk opeisbaar zijn.
Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 14. Incassokosten

1. Is de 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 **Balans & Motivatie** aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

Indien **Balans & Motivatie aansprakelijk** is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van **Balans & Motivatie**, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van **Balans & Motivatie** beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van opdrachtnemer of haar ondergeschikten.
5. **Balans & Motivatie** is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

Artikel 16. Overmacht

Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

1. **Balans & Motivatie** heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat **Balans & Motivatie** haar verbintenis had moeten nakomen.
2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van **Balans & Motivatie** opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door **Balans & Motivatie** niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de

overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

3. Indien **Balans & Motivatie** bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

Artikel 17. Geschillenbeslechting

De rechter in de woonplaats van **Balans & Motivatie** is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft opdrachtnemer het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

Artikel 18. Toepasselijk recht

Op elke overeenkomst tussen **Balans & Motivatie** en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 19. Wijziging en vindplaats van de voorwaarden

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Rotterdam. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht.