

Algemene Voorwaarden

TEKEN JE BOODSCHAP

D.E. Vriends

Kvk 27342541

Sleedoornstraat 7

2565WK Den Haag

0614576757

info@tekenjeboodschap.nl

1 Algemeen

- 1.1 Onder deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan:
TEKEN JE BOODSCHAP: mevrouw D. Vriends handelend onder de naam
TEKEN JE BOODSCHAP, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, haar
rechtsoptvolger(s).
Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van TEKEN JE BOODSCHAP
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van TEKEN JE
BOODSCHAP, op alle overeenkomsten die TEKEN JE BOODSCHAP sluit en op
alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
- 1.3 Opdrachtgever: iedere (rechts) persoon die een opdracht tot het verrichten van
diensten en/of het leveren van producten verstrekt.
- 1.4 TEKEN JE BOODSCHAP wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene
voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

Definities

- Diensten en Producten: al hetgeen TEKEN JE BOODSCHAP ten behoeve van
Opdrachtgever ontwerpt, vervaardigt, levert, onderneemt, dan wel doet ontwerpen,
vervaardigen, leveren of ondernemen, waaronder onderzoek, nascholing, advisering,
training en procesondersteuning en projectmanagement;
- Offerte: een, al dan niet voorafgaand aan de totstandkoming van een Overeenkomst,
schriftelijke aanbieding van TEKEN JE BOODSCHAP inhoudende een geheel
vrijblijvende inschatting van de kosten verbonden aan de te verrichten Diensten en/of
te leveren Producten.
- Opdrachtbevestiging: een schriftelijke bevestiging van de door Opdrachtgever aan
TEKEN JE BOODSCHAP verstrekte en door TEKEN JE BOODSCHAP aanvaarde
opdracht tot het verrichten van Diensten en/of het leveren van Producten.
- Overeenkomst(en): alle overeenkomsten tussen TEKEN JE BOODSCHAP en
Opdrachtgever, niet beperkt tot de overeenkomsten van opdracht.
- Materiaal: verstaan al hetgeen ten behoeve van de opdracht tot het verrichten van
de Diensten en/of het leveren van Producten door TEKEN JE BOODSCHAP aan
Opdrachtgever ter beschikking is gesteld, waaronder begrepen doch niet beperkt tot
artikelen, boeken, procesbeschrijvingen, draaiboeken, software en
onderzoeksinstrumenten.



2 Totstandkoming overeenkomsten

- 2.1 Alle in de offerte genoemde aanbiedingen van TEKEN JE BOODSCHAP zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- 2.2 Een offerte wordt tot overeenkomst doordat opdrachtgever de offerte van TEKEN JE BOODSCHAP schriftelijk dan wel per e-mail bevestigt.
- 2.3 Als opdrachtgever aan TEKEN JE BOODSCHAP gegevens verstrekt, mag TEKEN JE BOODSCHAP uitgaan van de juistheid hiervan en zal ze haar aanbieding hierop baseren.

3 Prijs

- 3.1 TEKEN JE BOODSCHAP is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden (zoals BTW/belastingen) voordoen na het afsluiten der overeenkomst, dan wel na het verzenden van de offerte. In dit geval zal opdrachtgever hiervan altijd schriftelijk dan wel per e-mail op de hoogte worden gesteld.
- 3.2 De in de offerte genoemde prijsopgaven zijn niet inbegrepen reis- en eventuele verblijfkosten, alsmede overige kosten (fotokopieën, assessments, BTW) en voorschotten.

4 Vertrouwelijkheid

- 4.1 Behoudens wettelijk voorschrift is TEKEN JE BOODSCHAP verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder instemming van TEKEN JE BOODSCHAP, aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijzen, evaluaties en rapportages van TEKEN JE BOODSCHAP.

5 Intellectueel eigendom

- 5.1 TEKEN JE BOODSCHAP behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte presentaties, flaps, documenten, hand-outs, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'know-how', tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken.
- 5.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van TEKEN JE BOODSCHAP noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door TEKEN JE BOODSCHAP verstrekt zijn.
- 5.3 Opdrachtgever vrijwaart TEKEN JE BOODSCHAP voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

6 Betalingsvoorwaarden

- 6.1 De volgende betalingsregeling is van toepassing: betaling binnen 14 werkdagen na (deel)factuurdatum.



Teken je boodschap

- 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is opdrachtgever verplicht op verzoek van TEKEN JE BOODSCHAP een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij in verzuim. TEKEN JE BOODSCHAP heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op opdrachtgever te verhalen.
- 6.3 Het recht van opdrachtgever om zijn vorderingen op TEKEN JE BOODSCHAP te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij TEKEN JE BOODSCHAP in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
- a. een betalingstermijn is overschreden;
 - b. de opdrachtgever failliet of in surseance is;
 - c. de opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. de onderneming van opdrachtgever wordt verkocht of beëindigd;
 - e. de opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
- 6.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 30 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat TEKEN JE BOODSCHAP de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 30 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 6.5 Rente bij zakelijke transacties:
De verschuldigde rente bij zakelijke transacties is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke handelsrente (artikel 6:119a en 120 lid 2 BW).
Rente bij transacties met consumenten:
De verschuldigde rente bij transacties met consumenten is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 6.7 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is opdrachtgever aan TEKEN JE BOODSCHAP alle buitengerechtelijke incassokosten conform Rapport Voorwerk II verschuldigd.
- 6.8 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke incassokosten het bovenstaande overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door opdrachtgever verschuldigd.
- 6.9 Indien TEKEN JE BOODSCHAP in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van opdrachtgever.

7 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 7.1 Indien één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.
- 7.2 TEKEN JE BOODSCHAP heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan ze bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.



Teken je boodschap

- 7.3 Stakingen en werkonderbrekingen, weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen zijn in ieder geval omstandigheden als in het vorige lid bedoeld.
- 7.4 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

8 Wijziging van de opdracht

- 8.1 Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.
- 8.2 Indien de omvang van de aan TEKEN JE BOODSCHAP verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is TEKEN JE BOODSCHAP gerechtigd eventueel meerwerk bij opdrachtgever in rekening te brengen.
- 8.3 Van meerwerk is ook sprake indien de door opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 8.4 Bij wijziging van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

Beëindiging van de opdracht

- 9.1 Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met TEKEN JE BOODSCHAP gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is TEKEN JE BOODSCHAP gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. TEKEN JE BOODSCHAP is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 9.2 Een en ander laat onverlet de overige aan TEKEN JE BOODSCHAP toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 9.3 TEKEN JE BOODSCHAP is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.
- 9.4 Indien de opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door TEKEN JE BOODSCHAP verhindert, heeft TEKEN JE BOODSCHAP het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 9.5 Omstandigheden die een overmachtssituatie voor TEKEN JE BOODSCHAP opleveren zijn in ieder geval: opzettelijke gedragingen en/of grove schuld van personen van wie TEKEN JE BOODSCHAP bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan TEKEN JE BOODSCHAP bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 9.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt TEKEN JE BOODSCHAP haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.



- 9.7 In geval van annulering van een opdracht door opdrachtgever gelden de volgende restitutieregelingen:
- Er geldt een wettelijke bedenktijd bij scholing/training van 14 dagen na ondertekening van de offerte. Is dit van toepassing dan kunt u via een herroepingsformulier uw opdracht herroepen. Indien u gebruik wilt maken van het herroepingsrecht kunt u dat doen door het formulier 'herroeping' aan te vragen via dagmar@tekenjeboodschap.nl.
 - Annulering van in-company trainingen door de opdrachtgever kan tot acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos geschieden.
 - Annulering van deelname aan open-inschrijving trainingen kan tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag kosteloos geschieden.
 - Bij annulering van een in-company training tussen vier en acht weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 50% van het voor de training overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
 - Bij annulering van deelname aan een open-inschrijving training tussen vier weken en tot 15 dagen voor de trainingsdag dient 50% van het voor de training overeengekomen totaalbedrag voldaan te worden.
 - Bij annulering van een in-company training tussen nul en vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is de opdrachtgever verplicht 90% van het voor de training overeengekomen totaaltarief te vergoeden.
 - Bij annulering van deelname aan een open-inschrijving training op of binnen twee weken voor aanvang van de trainingsdag is 100% van het overeengekomen tarief verschuldigd. Het is in dit geval mogelijk om iemand anders op kosten van opdrachtgever te laten deelnemen.
 - Ongeacht het aantal weken waarbinnen de opdrachtgever een training annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.

10 Aansprakelijkheid

- 10.1 TEKEN JE BOODSCHAP zal zich inspannen de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap. Uiteraard treden TEKEN JE BOODSCHAP en opdrachtgever met elkaar in overleg over de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. De resultaten van toepassing en gebruik van de door TEKEN JE BOODSCHAP verrichte studies en verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloedssfeer vallen. Ofschoon de opdracht door TEKEN JE BOODSCHAP naar beste inzicht, vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan zij derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verrichte studies en verstrekte adviezen.
- 10.2 TEKEN JE BOODSCHAP is slechts aansprakelijk voor schade geleden door opdrachtgever die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan TEKEN JE BOODSCHAP toe te rekenen tekortkoming in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door TEKEN JE BOODSCHAP van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:



- 10. 2a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 10. 2b Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is TEKEN JE BOODSCHAP nimmer aansprakelijk.
- 10. 2c De door TEKEN JE BOODSCHAP te vergoeden schade zal gematigd worden, indien het door opdrachtgever te betalen honorarium in het kader van de opdracht gering is in verhouding tot de omvang van de door opdrachtgever geleden schade.
- 10. 2d De aansprakelijkheid van TEKEN JE BOODSCHAP voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen is te allen tijde beperkt tot ten hoogste het bedrag van het honorarium zoals TEKEN JE BOODSCHAP voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere looptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag van TEKEN JE BOODSCHAP over de laatste drie maanden.
- 10.3 Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van TEKEN JE BOODSCHAP welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

11 Geschillen en Klachten

- 11.1 Overeenkomsten tussen opdrachtgever en TEKEN JE BOODSCHAP worden beheerst door het Nederlands recht.
- 11.2 Het indienen van een klacht geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 11.3 Indien er door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen opdrachtgever en TEKEN JE BOODSCHAP, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken.
- 11.4 Een geschil is aanwezig indien één der partijen zulks schriftelijk aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is.
- 11.5 Na ontvangst van de klacht zendt TEKEN JE BOODSCHAP binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging aan opdrachtgever waarin wordt vermeld op welke termijn de klacht wordt behandeld. Deze termijn bedraagt afhankelijk van de aard en omvang van de klacht maximaal vier weken.
- 11.6 Teneinde het geschil in der minne te schikken bestaat de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. De kosten hiervoor zullen gedragen worden door de partij die door deze onafhankelijke deskundige in het ongelijk wordt gesteld.
- 11.7 Indien het geschil niet wordt opgelost of er geen overeenstemming tussen partijen kan worden bereikt over het aanwijzen van een onafhankelijke deskundige, zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

