

# Algemene Voorwaarden

## ARTIKEL 1. DEFINITIES EN BEGRIPPEN

**1.1 Klant:** de persoon of personen ten behoeve van wie 'Aap uit de Mouw' 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 rechtsoptvolger(s), die een opdracht aan 'Aap uit de Mouw' heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met 'Aap uit de Mouw' zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van 'Aap uit de Mouw'.

**1.3 Aap uit de Mouw:** ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Breda onder nummer 58913319 levert Aap uit de Mouw diensten op het gebied van coaching, trainingen, workshops en social media.

**1.4 Derden:** in voorkomende gevallen kan 'Aap uit de Mouw' haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. 'Aap uit de Mouw' 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

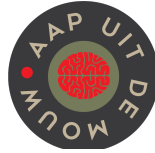
**2.1** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met 'Aap uit de Mouw'.

**2.2** Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.

**2.3** Als één 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** 'Aap uit de Mouw' behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

**2.5** Onder de term 'schriftelijk' wordt ook verstaan e-mail. Het elektronische systeem van Aap uit de Mouw wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.



## ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING

**3.1** Offertes van 'Aap uit de Mouw' zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor 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 Aap uit de Mouw is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt 'Aap uit de Mouw' zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door 'Aap uit de Mouw' te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

**3.2** Een samengestelde prijsopgave verplicht 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw', dan wel door het schriftelijk e/o 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 'Aap uit de Mouw' uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan 'Aap uit de Mouw', conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door 'Aap uit de Mouw' een aanvang is gemaakt.

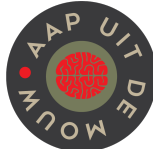
**3.5** Klant resp. een door klant aangewezen (extra) deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.

## ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT

**4.1** Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal 'Aap uit de Mouw' 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** 'Aap uit de Mouw' zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw' hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw' 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 e/o 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 ervoor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met 'Aap uit de Mouw' overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan 'Aap uit de Mouw' verschuldigd.

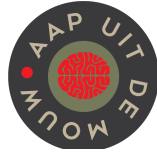
**7.2** Indien een deelnemer/ cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van 'Aap uit de Mouw'. Indien overname van de vrijgevallen plaats niet mogelijk blijkt wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

**7.3** De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die 'Aap uit de Mouw' nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als 'Aap uit de Mouw' daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw'.

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

**8.1** In de offerte van 'Aap uit de Mouw' staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door 'Aap uit de Mouw' voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.



## ARTIKEL 9. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

**9.1** De opdrachtsom van 'Aap uit de Mouw' worden door 'Aap uit de Mouw' steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van 'Aap uit de Mouw' 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 vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw' worden opgeschort, dit zonder dat 'Aap uit de Mouw' dientengevolge jegens opdrachtgever schadeplichtig kan worden. Bovendien is 'Aap uit de Mouw' in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

**9.4** Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan 'Aap uit de Mouw' 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 'Aap uit de Mouw' te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

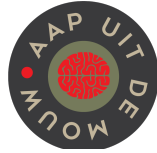
**9.5** Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervaldatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is 'Aap uit de Mouw' gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.

**9.6** Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door Aap uit de Mouw plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is Aap uit de Mouw gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

## ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

**10.1** Klant is gerechtigd deelname te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma (bijv. Coachingstraject, workshop, training) te beëindigen, volgens de volgende termijn:

- *Online trainingen:* Tot 14 dagen na online aanmelding (conform wet- en regelgeving voor dienstverlening)
- *Betaald event:* Tot 14 dagen na online aanmelding (conform wet- en regelgeving voor dienstverlening)



- *Membership*: Tot 14 dagen na online aanmelding (conform wet- en regelgeving voor dienstverlening), na afloop van 6 maanden alleen in overleg verlengd en vervolgens met een opzegtermijn van 10 dagen.
- *Licentie*: Tot twee maanden voor afgelopen jaarlicentie.
- Verhinderings door *ziekte* komt voor eigen rekening klant i.v.m. al gemaakte locatiekosten.
- *Coachgesprek*: bij annulering minder dan 12 uur voorafgaand aan het coachgesprek, wordt 25 euro (excl. BTW) in rekening gebracht.  
bij niet verschijnen zonder bericht, wordt het volledige voor een coachgesprek overeengekomen coachtarief in rekening gebracht.

**6.2** Annulering van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door klant door middel van een e-mail aan het adres van 'Aap uit de Mouw'.

**6.3** Bij annulering/opzegging door klant is 'Aap uit de Mouw' niet gehouden aan restitutie pro rata van het door klant betaalde bedrag, en klant is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan 'Aap uit de Mouw' te voldoen.

## 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.

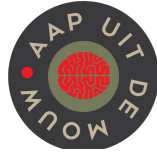
**11.2** Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals gespreksuren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

## ARTIKEL 12. OVERMACHT

**12.1** Indien 'Aap uit de Mouw' door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is 'Aap uit de Mouw' gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van 'Aap uit de Mouw' op betaling door klant voor reeds door 'Aap uit de Mouw' verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

**12.2** 'Aap uit de Mouw' zal klant zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden. 'Aap uit de Mouw' heeft slechts een inspanningsverplichting.

**12.3** Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden (buiten invloed van 'Aap uit de Mouw') waardoor 'Aap uit de Mouw' tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, rellen, overstromingen, terrorisme storingen, noodtoestand,



elektriciteitsstoringen, en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van 'Aap uit de Mouw' kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens klant nakomt.

## **ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID**

**13.1** 'Aap uit de Mouw' en haar medewerkers en partners zijn niet aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de klant is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens 'Aap uit de Mouw' geleverde zaken en/of diensten, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bewuste roekeloosheid van 'Aap uit de Mouw'.

**13.2** Indien en voor zover op 'Aap uit de Mouw' enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot uitkering zover de door 'Aap uit de Mouw' afgesloten aansprakelijkheidsverzekering in voorkomend geval aanspraak op een uitkering geeft.

**13.3** Afgezien van de in artikel 13.1 genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van 'Aap uit de Mouw' in ieder geval beperkt tot het bedrag van de door de verzekering gedane uitkering.

**13.4** Iedere schade jegens 'Aap uit de Mouw', behalve een schade die door 'Aap uit de Mouw' is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de schade.

**13.5** Daarnaast is 'Aap uit de Mouw' nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op 'Aap uit de Mouw' rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

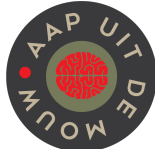
## **ARTIKEL 14. INTELLECTUEEL EIGENDOM/ AUTEURSRECHT**

**14.1** Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door 'Aap uit de Mouw' voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van 'Aap uit de Mouw'. Datzelfde geldt ook voor de door 'Aap uit de Mouw' opgestelde verslaglegging. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze verslaglegging voor eigen gebruik/binnen eigen bedrijf te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van 'Aap uit de Mouw'. Op alle door 'Aap uit de Mouw' ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

## **ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING**

**15.1** 'Aap uit de Mouw' is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever/klant is bekend geworden. 'Aap uit de Mouw' 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.

**15.2** Klant/Opdrachtgever is gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake



van een programma van 'Aap uit de Mouw' of andere klanten aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door 'Aap uit de Mouw'/ andere klanten is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

## **ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN**

**16.1** 'Aap uit de Mouw' behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop of training die door hun gedrag of anderszins het normale verloop 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 'Aap uit de Mouw'.

**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.