

Algemene voorwaarden, versie 1.0, jan 2017

Door het gebruik en de afname van de diensten en producten van de Waarderingsfabriek ga je akkoord met wat is beschreven in dit document over de algemene voorwaarden.

De term diensten refereert aan workshops, trainingen, coachsessies, trajecten, projecten, adviezen. De term producten refereert aan alles dat (in de toekomst) verkocht wordt via aanbiedingen, nieuwsbrieven, site, webshop en zich schaaft onder materiële producten.

Wil je contact of heb je vragen over de algemene voorwaarden? Stuur dan s.v.p. een mail naar: info@waarderingsfabriek.nl

Artikel 1 | Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle mondelinge en schriftelijke offertes, overeenkomsten, losse-, aanvullende-, en vervolgoopdrachten van en met de Waarderingsfabriek en met alle daarmee verband houdende handelingen en contactmomenten, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.

Artikel 2 | Bedrijfsomschrijving

De Waarderingsfabriek richt zich op advies, training en coaching voor particulieren, ondernemers en bedrijven binnen het werkveld van ontwikkeling, groei en waardering creëren, in de meest ruime zin. Het omvat onder andere het verbeteren van de (klant)beleving en inzicht in en bewustwording van behoeften, wensen, verlangens, erkenning en waardering om deze om te zetten naar concrete acties. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, producten en contactmomenten van en met de Waarderingsfabriek, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 67731252.

Artikel 3 | Definities

Opdrachtnemer is in deze de Waarderingsfabriek en gebruikt deze algemene voorwaarden bij het aanbieden van haar diensten en producten.

De opdrachtgever is in deze de klant/coachee/samenwerkingspartner die gebruik maakt van de aangeboden diensten en producten van de Waarderingsfabriek.

Als overeenkomst wordt gezien alle afspraken die gemaakt worden tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over de aan te bieden diensten, producten (in de vorm van advies, training, coaching, trajecten, workshops, (coach)sessie, projecten).

Deze afspraken worden schriftelijk bevestigd (in tekst of per offerte) aan de opdrachtgever.

Eventueel vindt voorafgaand nog een telefonisch of face to face intakegesprek plaats. De opdrachtgever stuurt voor aanvang van de opdracht een bevestiging van de opdracht per e-mail aan info@waarderingsfabriek.nl

Artikel 4 | Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Opdrachtnemer heeft jegens de uitvoering van de overeenkomst een inspanningsverplichting en kan derhalve niet worden aangesproken vanuit een resultaatsverplichting. De klant/coachee is daar zelf verantwoordelijk voor.

2. Door bevestiging van de overeenkomst en deze algemene voorwaarden geeft opdrachtgever toestemming haar persoonlijke/bedrijfsgegevens te gebruiken voor vastlegging in het klantenbestand van opdrachtnemer voor administratie-, en uitvoeringsdoeleinden en contactmomenten. Zie hiervoor ook het document op de website www.waarderingsfabriek.nl met het privacy beleid.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle informatie, waarvan opdrachtgever aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze nodig zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan opdrachtnemer worden verstrekt. Indien deze gegevens niet tijdig zijn verstrekt behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst op te schorten.

4. Opdrachtgever is op de hoogte van de door opdrachtnemer gebruikte methoden, vormen en werkwijzen en houdt er rekening mee dat de gekozen werkwijze een inschatting is om het beste te voorzien in de behoefte van de opdrachtgever.

5. In geval de opdrachtnemer niet in staat is om de opdracht uit te voeren kan verwezen worden naar een collega of samenwerkingspartner.

6. Indien de opdracht onverhoopt niet uitgevoerd kan worden wegens ziekte, onvoorspelbare gebeurtenissen, of onvoorziene situaties behoudt de Waarderingsfabriek zich het recht voor om afspraken op het laatste moment te annuleren en is niet aansprakelijk voor enige schade of inkomstenderving, kosten (zoals reiskosten) of ander hinder dan ook.

Denk hierbij onder andere aan het last minute annuleren van workshops, teambijeenkomsten, coachsessies waarbij de opdrachtgever (en/of zijn team) zijn tijd geblokt heeft en zelf geen klanten kan ontvangen. Dit risico is voor de opdrachtgever.

Uiteraard wordt in overleg gekeken naar een alternatieve datum of andere oplossing om de geannuleerde afspraak in te halen.

7. De klant/coachee/opdrachtgever is zelf (eind)verantwoordelijk voor het resultaat binnen een sessie, traject, project of opdracht. Indien de opdrachtgever een overeenkomst/ingeplande opdracht eerder wil beëindigen dan doet de opdrachtgever dit voor eigen risico. Indien de Waarderingsfabriek van mening is dat zij de opdracht met de beste intentie heeft uitgevoerd tot nu toe, zal de opdrachtgever moeten betalen, ook wanneer de (deel)opdrachten voor in de toekomst door de opdrachtgever zijn afgezegd.

8. De opdracht kan door de Waarderingsfabriek eenzijdig worden beëindigd als redelijkerwijs niet van hem/haar kan worden verwacht dat hij/zij de behandeling voortzet in de ontstane situatie.

Artikel 5 | Prijzen en offertes

1. Alle offertes en prijsopgaven worden opgesteld naar aanleiding van de bij de opdrachtnemer beschikbare informatie. Indien er andere wensen en behoeften zijn bij de opdrachtgever kan de offerte daarop worden aangepast voor aanvang van de opdracht en voor akkoord van opdrachtgever. Een offerte is vrijblijvend en is maximaal twee weken geldig (exacte geldigheidsduur staat op de maatwerk offerte). Daarna behoudt de Waarderingsfabriek het recht voor om veranderingen aan te passen in de offerte, of indien nodig, in overleg met opdrachtgever, eerder.

2. In sommige gevallen worden er prijzen vermeld op de website. Is dit niet het geval dan betreft het veelal maatwerk. De opdrachtgever is ten alle tijden zelf verantwoordelijk om informatie in te winnen over de tarieven. De opdrachtgever verplicht zich dan ook om de factuur te betalen, wanneer de opdracht zonder offertebevestiging of last minute heeft plaatsgevonden. De Waarderingsfabriek behoudt zich het recht om tarieven zonder opgaaf of aankondiging te verhogen/veranderen.

3. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat de opdrachtgever akkoord is met de offerte of wanneer de opdrachtgever mondeling akkoord heeft gegeven op de prijs en/of (coach)afpraak.

Indien er sprake is van een offerte moet deze per e-mail (info@waarderingsfabriek.nl) worden geaccordeerd. Een bevestiging per e-mail n.a.v. de offerte is voldoende, maar mag ook voorzien van handtekening retour worden gestuurd. Indien de afspraak mondeling is gemaakt of via Whatsapp volstaat een bevestiging per Whatsapp of sms ook.

In de overeenkomst/offerte kunnen nadere maatwerk (prijs)afspraken worden vastgelegd over bijvoorbeeld middelen/materialen, het inhuren van derden of het gebruik maken van een locatie en reiskosten.

Artikel 6 | Betalingsvoorwaarden

1. Facturatie van particuliere en zakelijke (coach)sessies vindt zo snel mogelijk na de sessie plaats. De betaling daarvan dient binnen 7 dagen per bank te worden overgemaakt op rekeningnummer

van de Waarderingsfabriek (informatie hierover staat op de factuur).

Betaling van projecten/advies/trajecten voor bedrijven vindt in overleg plaats. Het kan zijn dat de Waarderingsfabriek bij langere trajecten tussentijdse (deel) facturen stuurt of een vooraf betaling wenst. Indien er geen afspraken zijn gemaakt is de betaaltermijn binnen 7 dagen. Facturatie van (maatwerk) trajecten gebeurt vooraf. Voorafgaand aan de eerste sessie dient het totaalbedrag van de factuur betaald te zijn. De factuur wordt na akkoord bevestiging verstuurd.

2. Bij niet tijdige betaling of het verzuimen van de betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en behoudt opdrachtnemer zich het recht voor de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang stop te zetten. Ook is opdrachtgever vanaf dat moment wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Indien opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geeft is opdrachtgever tevens de gerechtelijk en buitengerechtelijke kosten die met deze incasso gemoeid zijn verschuldigd. Eerst zal de opdrachtnemer een herinneringsverzoek doen welke binnen 5 dagen betaald moet worden. In het geval er daarop nog een herinnering gestuurd wordt na die 5 dagen zal er 25,- euro aan administratiekosten berekend worden. De 2^e herinnering moet binnen 3 dagen betaald zijn, anders zal incasso ingezet worden.
3. Bij eventuele bezwaren aangaande de factuur dient opdrachtgever dit binnen 3 dagen na het ontvangen van de factuur schriftelijk kenbaar te maken bij opdrachtnemer.

Artikel 7 | Duur en beëindiging

1. De duur van een (coach)sessie/traject zoals overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, kan ten alle tijden met wederzijds goedvinden door beide partijen worden beëindigd dan wel worden verlengd. Indien dit niet met wederzijds goedvinden gebeurt behoudt de Waarderingsfabriek het recht om voorbereidingstijd/inkomstenderving (door bijvoorbeeld het blokken van de agenda) etc. in rekening te brengen.

2. Indien de opdrachtgever een (coach)sessie/traject wil beëindiging omdat hij/zij de afgesproken vooruit geplande sessies niet langer meer op prijs stelt of nodig acht, dient hij de opdrachtnemer hiervan op de hoogte te stellen. In overleg worden de zaken dan afgerond. Opdrachtnemer beoordeelt redelijkerwijs dan of de gemaakte uren en tijd die in de opdrachtgever zijn gestoken nog een vergoeding behoeven die de opdrachtgever dan financieel moet nakomen.

Artikel 8 | Regels rondom afspraken bij 1 op 1 sessies en workshops

1. Afspraken en sessies beginnen en eindigen op de met elkaar afgesproken tijdstippen. Indien de afspraak/sessie uitloopt behoudt de Waarderingsfabriek het recht om de extra tijd in rekening te brengen. Ook als dit niet ter sprake is gekomen tijdens de sessie/afspraak. Over het algemeen is de Waarderingsfabriek zeer coulant naar haar afnemers toe als het om inzet en doorberekenen gaat. Dus de coachee/klant mag ervan uit gaan dat het doorberekenen dan naar alle redelijkheid gebeurt.

2. Wanneer de coachee/klant/deelnemer te laat verschijnt en de afspraak pas later kan beginnen, betekent het niet dat de afspraak/het gesprek/de sessie/workshop voortduurt na het overeengekomen tijdstip. De opdrachtgever blijft alsdan het volledige tarief verschuldigd.

3. Op de dag van de afspraak/het gesprek/de sessie/workshop dient de opdrachtgever bereikbaar te zijn zodat de Waarderingsfabriek kan bellen indien nodig.

Artikel 9 | Het verzetten en afmelden van afspraken

1. Het verzetten van afspraken kan kosteloos indien dit tot 48 uur voorafgaand aan de desbetreffende afspraak gebeurt. Indien opdrachtgever de met haar/hem gemaakte afspraak binnen 48 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer 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. In het geval van ernstige onvoorziene omstandigheden of ziekte zal de Waarderingsfabriek indien mogelijk hier coulant mee omgaan als dit binnen 24 uur gebeurt en er aanwijsbare redenen van

overmacht is. De opdrachtnemer behoudt zich het recht om zich te herroepen op de 48 uur voorafgaand aan de desbetreffende afspraak en kan kosten in rekening brengen.

3. Wanneer de coachee/klant/deelnemer onverhoopt niet kan verschijnen op de afgesproken tijd/sessie, dan kan de Waarderingsfabriek kosten in rekening brengen als de coachee/klant/deelnemer besluit geen gebruik meer te maken van de diensten. In het geval dat de opdrachtgever heeft verzaakt om de Waarderingsfabriek tijdig te informeren, een afspraak vergeet etc. kan het zijn dat de tijd/sessie in rekening wordt gebracht. Het minimale tarief wat dan berekend wordt is 50,- euro per geblokt uur.

4. Bij niet verschijnen van de opdrachtgever op een gepland gesprek zal de opdrachtnemer ook aanverwante kosten (denk aan reiskosten, kosten gemaakt op locatie, kosten gemaakt ter aankleding van de ruimte of kosten m.b.t. eten/drinken om te nuttigen) in rekening mogen brengen en de opdrachtgever is verplicht deze te betalen.

Artikel 10 | Aanmelding en betaling voor trainingen en workshops met open inschrijving

1. Bij aanmelding voor trainingen en workshops met open inschrijving gelden de volgende betalingsvoorwaarden:

De deelnemer/opdrachtgever krijgt vooraf een factuur toegestuurd. Bevestiging van deelname volgt daarna, voorafgaand aan de training/workshop.

Een week voor de training en/of workshops dient de betaling op rekening van opdrachtnemer te zijn bijgeschreven. Indien de opdrachtgever later ingeschreven is, dient de betaling z.s.m. in ieder geval voor aanvang voldaan te zijn.

Artikel 11 | Annulering door opdrachtgever voor training en workshops met open inschrijving

1. Opdrachtgever verplicht zich een eventuele annulering of wijziging schriftelijk door te geven aan opdrachtnemer. In geval dit last minute is dient dit naast schriftelijk ook nog telefonisch bevestigd te worden (zie contactgegevens op de site).

Bij annulering van inschrijving door opdrachtgever gelden de annuleringsvoorwaarden.

Opdrachtgever is verplicht annuleringskosten te betalen aan opdrachtnemer, als volgt:

2. Bij annulering na inschrijving tot één week voor aanvang zijn de annuleringskosten 50%.

3. Bij annulering na inschrijving binnen één week voor aanvang zijn de annuleringskosten 100%. Dit geldt ook voor tussentijdse beëindiging, bij aanvang, of bij het niet verschijnen bij de training of workshop. Mocht opdrachtgever nog niet vooraf betaald hebben, dan moet deze dat alsnog doen. De plek was gereserveerd en er heeft geen ander kunnen deelnemen.

Restitutie van het workshop/cursusgeld bij tussentijdse of laat gemelde afwezigheid is helaas niet mogelijk, ook niet bij ziekte. Gemiste workshop/cursusavonden worden niet verrekend met persoonlijke (coach)sessies. Indien er ruimte is kan de opdrachtnemer uit coulance kijken of er een andere mogelijkheid is om in te halen.

4. Indien de opdrachtgever zijn deelname aan een workshop of training wil overdragen kan dit alleen in overleg.

Artikel 12 | Annulering door opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht om een klant/coachee/deelnemer te weigeren of om een opdracht stop te zetten zonder opgaaf van reden. Opdrachtnemer zal de annulering c.q. weigering of mondeling of schriftelijk bevestigen en betaalt wanneer de dienst/product nog niet is geleverd, maar wel betaald, in dat geval 100% van het tot dan toe door opdrachtgever betaalde bedrag terug. De overeenkomst is daarmee beëindigd zonder verder verplichtingen of aanspraken over en weer. Indien er is betaald en de dienst/product al deels geleverd is, bekijkt de Waarderingsfabriek in alle redelijkheid naar ratio of er nog terugbetaling plaatsvindt en hoeveel dat is. In het geval van meningsverschil waarbij de opdrachtnemer van mening is dat zij voldoende inspanning heeft gedaan kan er geen aanspraak gemaakt worden op terugbetaling.

2. Indien coachsessies, afspraak, trainingen, workshops en projecten onverhoopt niet uitgevoerd kunnen worden wegens onvoorspelbare gebeurtenissen of onvoorziene situaties (denk aan de zorg voor een dierbare, ziekte, arbeidsongeschiktheid, ziekenhuisopname, doktersbezoek etc.) behoudt de opdrachtnemer/Waarderingsfabriek zich het recht voor om de workshop, training of afspraken daarom heen op het laatste moment te annuleren en is niet aansprakelijk voor enige schade of inkomstenderving, kosten (zoals reiskosten) of ander hinder dan ook. Dit risico is voor de opdrachtgever.

Uiteraard wordt de opdrachtgever zo spoedig als mogelijk geïnformeerd over de annulering, en in overleg wordt gekeken naar een alternatieve datum of andere oplossing om de geannuleerde coachsessie, afspraak, training, workshop of project in te halen.

Artikel 13 | Geheimhouding

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coaching, sessies, trajecten, trainingen, adviezen, opdrachten of projecten.

2. Op www.waarderingsfabriek.nl leest u in het document Privacy beleid hoe de opdrachtnemer hiermee omgaat.

3. In het geval van dreigend gevaar voor zowel opdrachtgever als de samenleving behoudt opdrachtnemer zich het recht de geheimhouding te doorbreken en zal zij de daartoe bevoegde en bestemde instanties inlichten.

4. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak opdrachtnemer gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

Artikel 14 | Audio en video opnamen

1. Het is de opdrachtgever, deelnemers en overige genodigden en passanten niet toegestaan om tijdens trainingen, workshops, coachsessies, brainstormsessies, vergaderingen, bijeenkomsten, lezingen enzovoorts te filmen, video of audio opnames te maken (door wat voor apparaat dan ook). Indien dit overtreden wordt, zal verzocht worden om deze handelingen direct te staken en dient het materiaal en de daarvan gemaakte kopieën gewist te worden. Degene die de intentie heeft of daadwerkelijk een opname maakt kan uitgesloten worden van deelname. Er is dan geen recht op restitutie van deelnamegeld en wanneer de factuur nog betaald moest worden, dient dit alsnog te gebeuren.

Uitsluitend in overleg en met vooraf toestemming van de opdrachtnemer (over nut, noodzaak, doel) mogen er eventueel opnames/dan wel foto's gemaakt worden van jezelf/eigen team/deelnemers etc indien de ander daar ook toestemming voor geeft en zolang dit de aandacht niet verstoort.

Artikel 15 | Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer zal naar beste inzicht en vermogen werkzaamheden uitvoeren en aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten of geleverde producten.

2. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. 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, traject, adviesopdracht of project. Opdrachtgever blijft ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, resultaten, voortgang, verplichtingen, verantwoordelijkheden, actiepunten en dergelijke.

4. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 16 | Klachtenprocedure

1. Indien opdrachtgever klachten heeft over de verrichtte werkzaamheden dient zij/hij dit binnen 3 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk kenbaar te maken bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer zal alles doen wat in het vermogen licht om te klacht op te lossen als deze redelijk van aard is.

Uiteraard staat de Waarderingsfabriek altijd open voor een goed gesprek en feedback dus wordt het ook op prijs gesteld om gelijk bij het ervaren van de klacht of in de dagen daarna daar mondeling over in gesprek te gaan. Iedereen is anders en heeft een andere perceptie en verwachtingen, maar een klacht is in zijn algemeenheid een mooie kans om nader tot elkaar te komen, elkaar beter te begrijpen en nog beter af te stemmen op elkaars behoeften en wensen. Neem dus gerust contact op, zie voor gegevens www.waarderingsfabriek.nl.

Artikel 17 | Slotbepaling

Op deze Algemene voorwaarden en alle overeenkomsten tussen partijen is het Nederlands recht van toepassing. Deze algemene voorwaarden zijn in te zien via de website.
