

Algemene Voorwaarden CenZe

Definities

- **Opdrachtnemer:** Vertegenwoordiger van CenZe, gevestigd aan het Akkerbergplein 23, 8043 XM Zwolle, KvK-nummer 76982998 en BTW-nummer NL003149930B20, die deze voorwaarden hanteert bij het aanbieden van diensten.
- **Opdrachtgever:** De natuurlijke of rechtspersoon die opdrachtnemer de opdracht geeft tot het verlenen van coaching- en/of trainingsdiensten.
- **Cliënt:** De natuurlijke persoon die deelneemt aan coaching- en/of trainingstrajecten, inclusief de opdrachtgever zelf wanneer deze de deelnemer is.
- **Diensten:** Alle werkzaamheden die voortkomen uit de opdracht of daarmee samenhangen.
- **Overeenkomst:** Elke afspraak tussen opdrachtnemer en opdrachtgever betreffende de levering van diensten door opdrachtnemer.
- **Overmacht:** Elke onvoorziene omstandigheid buiten de wil van opdrachtnemer en opdrachtgever, zoals natuurrampen, oorlog, stakingen of pandemieën, die nakoming van de overeenkomst onmogelijk maakt.
- **Coaching- en/of trainingstrajecten:** De sessies en begeleiding zoals specifiek overeengekomen tussen opdrachtgever en opdrachtnemer, met als doel de persoonlijke en professionele ontwikkeling van de cliënt te ondersteunen.

Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en opdrachten die opdrachtnemer aanbiedt of uitvoert.

1.2 Ze gelden eveneens voor elke overeenkomst waarbij opdrachtnemer derden inschakelt voor de uitvoering.

1.3 Indien enige bepaling uit deze voorwaarden nietig of niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht.

1.4 Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn uitgesloten, tenzij schriftelijk door opdrachtnemer geaccepteerd.

1.5 Deze voorwaarden gelden ook voor aanvullende of vervolgoopdrachten.

Artikel 2: Offertes en aanbiedingen

2.1 Offertes en aanbiedingen van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij een acceptatietermijn is aangegeven.

2.2 De overeenkomst komt tot stand wanneer deze schriftelijk door opdrachtnemer is bevestigd.

2.3 Opdrachtgever moet alle benodigde informatie tijdig verstrekken, waarop de offerte en het plan van aanpak gebaseerd zijn.

2.4 Wijzigingen in de oorspronkelijke overeenkomst zijn pas bindend nadat deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3: Uitvoering van de opdracht

3.1 De opdracht omvat alles wat uitdrukkelijk of stilzwijgend is overeengekomen en wat logisch uit de opdracht volgt.

3.2 Opdrachtnemer bepaalt de uitvoering en verantwoordelijke personen, en voert de opdracht professioneel en naar beste inzicht en vermogen uit.

3.3 Opdrachtnemer kan derden inschakelen na overleg en goedkeuring van opdrachtgever.

3.4 Bij open trainingen en individuele begeleiding vindt de uitvoering standaard plaats op de locatie in Doetinchem; voor maatwerktrainingen zorgt opdrachtgever voor een geschikte locatie. Alle bijbehorende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 4: Tarieven en betalingen

4.1 Tarieven zijn exclusief BTW en andere belastingen.

4.2 Bij wijziging van kostprijzen kan opdrachtnemer de tarieven na overleg verhogen, mits dit niet binnen drie maanden na de overeenkomst plaatsvindt.

4.3 Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.

4.4 Voor een trainingstraject moet de betaling zijn voldaan voor aanvang.

4.5 Opdrachtnemer kan om voorschot of zekerheid vragen en mag bij langere trajecten in termijnen factureren.

4.6 Betaling gebeurt op een door opdrachtnemer aangegeven rekening.

Artikel 5: Intellectueel eigendom

5.1 Alle intellectuele eigendomsrechten van materialen en documentatie blijven bij opdrachtnemer.

5.2 Opdrachtgever mag de verstrekte materialen enkel voor het afgesproken doel gebruiken en deze niet zonder toestemming aan derden verstrekken. Opdrachtgever heeft geen aanspraak op eigendomsrechten van materialen die mede op basis van diens feedback of samenwerking zijn ontwikkeld.

5.3 Wijziging of vermenigvuldiging van materialen is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming.

5.4 Overtreding van deze bepalingen geeft opdrachtnemer recht op schadevergoeding voor alle geleden schade.

5.5 Overtreding van de bepalingen omtrent intellectueel eigendom geeft opdrachtnemer recht op schadevergoeding en kan leiden tot juridische stappen. Een vastgestelde schadevergoeding van €500 per overtreding is hierbij van toepassing, tenzij opdrachtnemer aantoont dat de geleden schade groter is."

Artikel 6: Overmacht

6.1 Geen der partijen is verplicht aan enige verplichting te voldoen bij overmacht.

6.2 Bij overmacht proberen partijen in goed overleg de opdracht aan te passen.

6.3 Bij een situatie van overmacht die langer dan 90 dagen duurt, kan de overeenkomst schriftelijk worden ontbonden.

Artikel 7: Beëindiging van de overeenkomst

7.1 Opdrachtnemer kan de overeenkomst schriftelijk beëindigen met een opzegtermijn van één maand, tenzij anders overeengekomen.

7.2 Bij faillissement, curatele, surseance of ontbinding van opdrachtgever kan opdrachtnemer de overeenkomst onmiddellijk beëindigen en eventuele vorderingen opeisen.

7.3 Na beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen omtrent betalingsverplichtingen en vertrouwelijkheid van kracht, zolang deze relevant zijn voor de aard van de beëindigde overeenkomst.

Artikel 8: Aansprakelijkheid en vrijwaring

8.1 Opdrachtnemer streeft naar uitvoering van de opdracht naar beste inzicht en vermogen, maar is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, tenzij veroorzaakt door opzet of grove nalatigheid.

8.2 In geval van aansprakelijkheid is deze beperkt tot maximaal €5.000,- of een ander overeengekomen bedrag dat recht doet aan de risico's van de overeenkomst."

8.3 Resultaten en succes van de trajecten worden niet gegarandeerd.

8.4 Indien opdrachtnemer een derde inschakelt voor de uitvoering van de opdracht, is opdrachtnemer niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze derde, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.

Artikel 9: Vertrouwelijkheid en privacy

9.1 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens van cliënten volgens de AVG, zoals uiteengezet in de Privacyverklaring, uitsluitend voor de overeengekomen doeleinden en hanteert passende technische en organisatorische maatregelen om deze gegevens te beschermen

9.2 Alle informatie die wordt gedeeld, blijft vertrouwelijk. Geanonimiseerde informatie kan wel worden gebruikt voor opleiding en supervisie.

9.3 Geheimhouding kan worden doorbroken bij dreigend gevaar voor cliënt of samenleving, of op verzoek van een bevoegde instantie.

Artikel 10: Groepsgrootte en aanmelding

10.1 De groepsgrootte wordt per training vastgesteld en aan de opdrachtgever gecommuniceerd.

10.2 Voor incompany trainingen moet het aantal deelnemers uiterlijk één maand voor aanvang worden doorgegeven.

Artikel 11: Trainingsdata

11.1 Trainingsdata voor incompany trainingen worden in overleg vastgelegd.

11.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om data en tijden uiterlijk 6 weken van tevoren te wijzigen.

Artikel 12: Annulering en bijbehorende kosten

12.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een training op basis van open inschrijving tot uiterlijk vier weken voor aanvang te annuleren indien het aantal inschrijvingen niet voldoet aan het minimum dat vereist is voor effectieve uitvoering. Deze annulering brengt voor opdrachtnemer geen enkele schadeplicht met zich mee.

Een deelnemer kan zijn of haar deelname aan een training met open inschrijving annuleren tot vier weken voor de start van de training zonder kosten. Bij latere annulering gelden de volgende tarieven:

- Annulering binnen vier weken voor de eerste trainingsdag: 50% van het tarief.
- Annulering binnen twee weken voor de eerste trainingsdag: 75% van het tarief.
- Annulering binnen één week voor de eerste trainingsdag: 100% van het tarief.

12.2 Opdrachtgevers kunnen incompany trainingen kosteloos annuleren tot vier weken voor de afgesproken startdatum. Bij annulering na deze periode worden de volgende kosten in rekening gebracht:

- Annulering binnen vier weken voor de startdatum: 50% van de totale kosten.
- Annulering binnen twee weken voor de startdatum: 75% van de totale kosten.
- Annulering binnen één week voor de startdatum: 100% van de totale kosten.

12.3 Voor individuele coachsessies geldt dat annulering uiterlijk 24 uur voor de afspraak moet plaatsvinden. Annuleringen tot 24 uur van tevoren zijn kosteloos. Bij annuleringen binnen 24 uur wordt 100% van de sessiekosten in rekening gebracht. In het geval van een no-show door opdrachtgever zonder bericht vooraf wordt 100% van de sessiekosten in rekening gebracht.

12.4 Wanneer een deelnemer verhinderd is, kan in overleg en zonder extra kosten een vervanger worden aangemeld, mits deze binnen de doelgroep van de training past. De opdrachtgever dient opdrachtnemer uiterlijk 24 uur voor aanvang van de training te informeren over de vervanging.

12.5 Indien een training of coachsessie door opdrachtnemer zelf wordt geannuleerd, worden reeds betaalde kosten volledig aan opdrachtgever geretourneerd.

Artikel 13: Klachten en geschillen

13.1 Opdrachtnemer hecht aan klanttevredenheid en stelt het op prijs als klachten binnen 21 dagen na de betreffende sessie worden gemeld. Klachten kunnen mondeling of schriftelijk gemeld worden via info@cenze.nu met als onderwerp “Klacht”. Er kan ook een beroep gedaan worden op de klachtenregeling van de NFG .

13.2 Klachten worden binnen twee weken besproken; verdere stappen worden indien nodig met de opdrachtgever afgestemd.

13.3 Bij uitblijven van een oplossing kan de opdrachtgever zich wenden tot een onafhankelijke klachtencommissie.

13.4 Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement van opdrachtnemer.

13.5 Partijen zullen bij een geschil eerst trachten het conflict op te lossen middels mediation, alvorens een juridische procedure te starten.