

Algemene voorwaarden zakelijke dienstverlening

1 Algemeen

- 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan de Opdrachtnemer: *Iris @ Studio Familiezorg* (KvK: 8572681) die deze voorwaarden hanteert en Opdrachtgever: De contractuele wederpartij van *Iris @ Studio Familiezorg*.
- 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen en levering van diensten of producten die worden afgesloten door *Iris @ Studio Familiezorg* en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn: te noemen opdracht.
- 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.

2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de opdracht van Opdrachtgever.
- 2.2 Na inschrijving heeft de Opdrachtgever 14 dagen bedenktijd om de inschrijving alsnog ongedaan te maken.
- 2.3 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 2.4 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal zij haar aanbieding hierop baseren.

3 Prijs

Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen prijs tussentijds te verhogen, indien en voor zover zich onvoorziene kostprijsverhogende omstandigheden voordoen na het afsluiten van de overeenkomst, dan wel na het verzenden van de aanbieding.

4 Adviezen

Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

5 Betalingsvoorwaarden

- 5.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen veertien dagen na (deel)factuurdatum.
- 5.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet, raakt hij direct in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en haar schade op Opdrachtgever te verhalen.
- 5.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
 - a. een betalingstermijn is overschreden;
 - b. de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
 - c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

- 5.4 Opdrachtgever is rente verschuldigd vanaf 14 dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat Opdrachtnemer de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 14 dagen na de ontvangst van de dienst. Als de betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 14 dagen heeft plaatsgevonden treedt de wettelijke rente in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
- 5.5 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).
- 5.6 Rente bij transacties met consumenten: De verschuldigde rente bij transacties met Consument-opdrachtgever is gelijk aan de overeenkomstig het Burgerlijk Wetboek vastgestelde hoogte van de wettelijke rente (artikel 6:119 en 120 lid 1 BW).
- 5.7 Buitengerechtelijke kosten bij zakelijke transacties: Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn van 14 dagen heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever zonder ingebrekestelling in verzuim en is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd ter hoogte van 15% van de hoofdsom vermeerderd met rente op grond van artikel 5.5, met een minimum van € 50,-. Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
- 5.8 Buitengerechtelijke kosten bij transacties met consumenten: Wanneer betaling door Consument-opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden, is Consument-opdrachtgever aan Opdrachtnemer de buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd overeenkomstig het per 1 juli 2012 in werking getreden 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'. Consument-opdrachtgever wordt deze vergoeding eerst verschuldigd na het intreden van diens verzuim (artikel 6:81 BW), nadat Consument-opdrachtgever vruchteloos is aangemaand tot betaling binnen een termijn van veertien dagen, aanvangende de dag na aanmaning, onder vermelding van de gevolgen van het uitblijven van betaling, waaronder vermelding van de hoogte van de dan verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten zoals deze volgen uit het 'Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten'.
- 5.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.

6 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 6.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten van de overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.
- 6.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

7 Wijzigingen in de opdracht

- 7.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 7.2 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 7.3 Annulering of opzegging
Annuleren van de opdracht: dit kan per mail naar iris@studiofamiliezorg.nl
In geval van annulering of opzegging van een opdracht door Opdrachtgever gelden de volgende restitutieregelingen:
- 7.4 Losse trainingen of sessies: In geval de overeenkomst ziet op losse trainingen of coaching sessies, is de Opdrachtgever bij annulering of opzegging de volgende percentages van het voor de training of sessie overeengekomen tarief verschuldigd:
- Annulering of opzegging door de Opdrachtgever kan tot vier weken voor aanvang van training of sessie kosteloos geschieden;
 - 25% bij annulering of opzegging tussen twee en vier weken voor aanvang;
 - 50% bij annulering of opzegging tussen 48 uur en twee weken voor aanvang;
 - 75% bij annulering of opzegging tussen 12 en 48 uur voor aanvang;
 - 90% bij annulering of opzegging tussen 3 en 12 uur voor aanvang;
 - 100% bij annulering of opzegging binnen 3 uur voor aanvang en bij afwezigheid zonder afmelding (no-show).
- 7.5 Totaalpakket of cursus bij zakelijke opdrachtgevers: In geval de overeenkomst ziet op een totaalpakket met meerdere trainingen of sessies of ziet op een cursus of opleidingstraject en de Opdrachtgever is geen Consument-opdrachtgever, dan zijn de in artikel 7.4 genoemde percentages van overeenkomstige toepassing op de totaalprijs.
- 7.6 Totaalpakket of cursus bij consumenten: In geval de overeenkomst ziet op een totaalpakket met meerdere trainingen of sessies of ziet op een cursus of opleidingstraject en de Opdrachtgever is Consument-opdrachtgever, dan wordt 30% van de totaalprijs beschouwd als vergoeding voor de voorbereidingswerkzaamheden. Alle trainings-/cursus-/opleidingsdagen of sessies worden gewaardeerd op hun gelijke deel van de overige 70%. Consument-opdrachtgever heeft te allen tijde het recht om tussentijds op te zeggen. Voor de berekening van het redelijke loon van Opdrachtnemer wordt voor elk van de volgende onderdelen de in artikel 7.4 genoemde staffel toegepast:
- Voor de voorbereidingswerkzaamheden geldt als aanvangsmoment de eerste sessie of training-/cursus-/opleidingsdag, danwel het moment waarop het relevante cursus of voorbereidingsmateriaal door Opdrachtnemer aan Consument-opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld;
 - Voor iedere of training-/cursus-/opleidingsdag geldt als aanvangsmoment het geplande tijdstip daarvan.
- 7.7 Ongeacht het moment van opzegging of annulering, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht, voor zover deze uitstijgen boven de hiervoor genoemde percentages.
- 7.8 Mocht er sprake zijn van annulering door overmacht, dan wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gezamenlijkheid gekeken naar een passende redelijke oplossing waarbij te denken valt aan een alternatieve datum, een voucher, deelname aan een andere training, masterclass of workshop.

7.9 Iris@ Studio Familiezorg heeft het recht de opdracht te annuleren bij te weinig deelnemers. In gezamenlijkheid zal dan gekeken worden naar een passende en redelijke oplossing, waarbij te denken valt aan een alternatieve datum, een voucher, deelname aan een andere training, masterclass of workshop of restitutie van het reeds betaalde bedrag.

8 Ontbinding

- 8.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 8.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 8.3 Opdrachtnemer is in het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan Opdrachtgever.
- 8.4 Indien Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Opdrachtnemer verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 8.5 Omstandigheden, die een overmacht situatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, en ongeschiktheid van zaken van wie respectievelijk waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 8.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

9 Reclames, klachten

- 9.1 Reclames en klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 48 uur na constatering, ofwel- bij niet zichtbare gebreken- binnen 48 uur nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd.
- 9.2 Reclames en klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld.
- 9.3 Opdrachtgever zal binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging ontvangen waarin vermeld wordt binnen welke termijn de klacht zal worden afgehandeld. Deze termijn kan maximaal 4 weken na ontvangst van de klacht zijn.
- 9.4 Indien partijen niet tot overeenstemming komen met betrekking tot de afhandeling van de klacht, zal *Iris @ Studio Familiezorg* de klacht ter verdere afhandeling/behandeling voorleggen aan een onafhankelijke derde (zoals advocaat of mediator).
- 9.5 Een in der minne bereikte oplossing zal tussen de partijen worden vastgelegd in een daartoe strekkende, door partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst.
- 9.6 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van 1 jaar na het afsluiten van de opdracht waarop zij betrekking hebben.

10 Aansprakelijkheid

10.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer

verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:

- Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan;
- Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk;
- De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- Wanneer de verzekeraar niet tot uitbetaling overgaat is *Iris @ Studio Familieezorg* nimmer gehouden een hoger bedrag aan schade te vergoeden dan hetgeen door haar in rekening is gebracht voor de betreffende overeenkomst waarbij de schade is ontstaan.
- Als aanvulling op bovenstaande schadebeperkingen geldt dat *Iris @ Studio Familieezorg*, nimmer tot een hoger bedrag aansprakelijk is dan waarvoor zij verzekerd is.

11 Toepasselijk recht en forumkeuze

11.1 Alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bevoegd kennis te nemen van geschillen.

11.2 Op de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

12. Intellectueel eigendom

Studio Familieezorg is een samenwerkingsverband van waaruit freelancer *Iris @ Studio Familieezorg* (KvK: 85726281) in samenwerking met freelancer *Yvonne van de Sande Training-Advies-Coaching-Mediation* (KvK: 85355887) in gezamenlijkheid o.a. training en teamcoaching aanbiedt en ontwikkelt. Het is niet toegestaan om alles wat ontwikkeld is door Studio Familieezorg zonder nadrukkelijk overleg en toestemming te kopiëren, te verspreiden of in eigen beheer identiek aan te bieden. Er berust copyright op de teksten op de gezamenlijke website www.studiofamilieezorg.nl

13. Veiligheid

Video of geluidsopnames kunnen alleen in overleg en met toestemming uitsluitend voor eigen gebruik worden gemaakt.

Daarnaast houdt de deelnemer zich aan de veiligheidsvoorschriften en gedragsregels die geldend zijn op de betreffende locatie.

Het spreekt voor zich dat er sprake is van een respectvolle houding ten op zichte van elkaar.

14. Vertrouwelijkheid en geheimhouding

Alle deelnemers en trainers zijn verplicht tot het geheimhouden van vertrouwelijke informatie. Dit houdt in dat alle vertrouwelijke informatie gekregen tijdens trainingen, masterclasses of workshops niet gedeeld mag worden met derden.

Privacy beleid

Iris @ Studio Familieezorg spant zich zoveel als mogelijk en redelijk in om zorgvuldig om te gaan met de door u verstrekte persoonsgegevens. *Iris @ Studio Familieezorg* bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld.

Uw persoonsgegevens worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Het uitvoeren van een opdracht en u te informeren over de voortgang van deze opdracht
- Het versturen van mails betreffende werkzaamheden en het aanbod in de meer algemene zin

Delen van persoonsgegevens met derden

Iris @ Studio Familieezorg verkoopt uw gegevens niet en verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Wilt u de door u verstrekte persoonsgegevens inzien, aan laten passen of laten verwijderen, dan kunt u een verzoek sturen naar iris@studiofamilieezorg.nl

Iris @ Studio Familieezorg neemt de bescherming van uw gegevens serieus en wil misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegengaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op via iris@studiofamilieezorg.nl

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

De website www.studiofamilieezorg.nl van het samenwerkingsverband Studio Familieezorg waarmee Freelancer *Iris @ Studio Familieezorg* in samenwerking met Freelancer Yvonne van de Sande Training- Advies- Coaching- Mediation (TACM) (KvK: 85355887) in gezamenlijkheid naar buiten treedt, maakt gebruik van alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.