

1 Begripsbepaling

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Ondernemer: "Fianne Faber", die deze voorwaarden hanteert.

Dienstverlening: het aanbieden van workshops, trainingen, coaching, e-learning en leermiddelen.

Klant: de contractuele wederpartij van de Ondernemer.

Opdracht: het totaal van de tussen Ondernemer en Klant overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door Ondernemer geleverde materialen.

2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachten en overeenkomsten tot levering van diensten en producten door de Ondernemer.
- 2.2 Door het verstrekken van een opdracht of kopen van enige dienst of product aanvaardt de Klant deze Algemene Voorwaarden.
- 2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden kan slechts schriftelijk en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de wederpartij wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze schriftelijk door Fianne Faber zijn aanvaard.
- 2.4 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is of indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen, dan dient gehandeld te worden 'naar de geest' van deze bepalingen.

3 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

- 3.1 Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 3.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat de Klant schriftelijk of via elektronische aanmelding de aanbieding van de Ondernemer aanvaardt.
- 3.3 Als de Klant aan de Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekt, mag de Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan en zal hij de aanbieding hierop baseren.
- 3.4 Alle aanbiedingen zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld op de offerte. Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door Ondernemer bij de intake/voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens, welke door Ondernemer als juist worden aangemerkt.
- 3.5 Ondernemer kan niet aan zijn aanbiedingen worden gehouden indien de Klant redelijkerwijs kan begrijpen dat de aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

4 Bedenktijd

- 4.1 Op de inschrijving van een Ondernemer-aanbod is de wettelijke bedenktijd voor internetaankopen van toepassing. Dit houdt in dat de Klant tot 7 dagen na inschrijving zonder opgave van reden de inschrijving kan intrekken en recht heeft op teruggave van reeds betaalde bedragen.

5 Prijs

- 5.1 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de aanbieding anders is aangegeven.
- 5.2 Ondernemer is bevoegd de overeengekomen prijzen en aannemingsommen op grond van een nadien opgetreden stijging van bedoelde prijsbepalende factoren te verhogen. Ondernemer is gerechtigd het desbetreffende bedrag van de verhoging te factureren, zodra dit Ondernemer bekend is.

6 Adviezen

De Klant kan geen rechten ontlenen aan adviezen van de Ondernemer die geen betrekking hebben op de aangegane overeenkomst.

7 Geheimhouding

- 7.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de aanbieding en/of overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen.
- 7.2 De Klant is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die hij in het kader van een workshop, training of coaching van en over andere Klanten krijgt.

8 Intellectuele eigendom

- 8.1 De Ondernemer behoudt altijd alle rechten op door hem gemaakte presentaties, plannen, offertes, documenten, materialen, programma's, afbeeldingen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "knowhow", ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na totstandkoming van de overeenkomst nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van de Klant.
- 8.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Ondernemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, bewerkt, getoond en/of verspreid anders dan voor persoonlijk gebruik door de Klant binnen het kader van zijn persoonlijke leerdoelen.

9 Uitvoering van de opdracht

- 9.1 De Ondernemer verplicht zich om de overeengekomen dienstverlening naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de actuele stand van het vakgebied. De Ondernemer spant zich naar beste vermogen in om het resultaat te bereiken dat met de overeenkomst wordt beoogd.
- 9.2 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is de Ondernemer gerechtigd om werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door derden te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee de Ondernemer zijn dienstverlening aan De Klant waarborgt.

- 9.3 De Ondernemer leeft bij uitvoering van zijn dienstverlening de Beroepscode na van de NVO2 (Nederlandse Vereniging van HRD-professionals in ontwikkelen en opleiden, www.nvo2.nl).
- 9.4 Is door de Ondernemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van de overeengekomen prijs, maar zal de Ondernemer de opdracht opnieuw uitvoeren. De Ondernemer zal in dat geval geen kosten in rekening brengen.

10 Overmacht en onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 10.1 De Ondernemer heeft de bevoegdheid de uitvoering van de overeenkomst op te schorten indien hij daartoe tijdelijk verhinderd wordt door plotseling opkomende ernstige omstandigheden die buiten zijn schuld, risico en invloedssfeer liggen, alsmede bij ziekte die hem de uitvoering van de benodigde werkzaamheden belet.
- 10.2 Omstandigheden die een overmacht situatie voor de Ondernemer opleveren zijn in ieder geval: overheidsmaatregelen, extreme weersomstandigheden en extreme verkeerssituaties.
- 10.3 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 schade geleden door de ontbinding.

11 Wijzigingen in de opdracht

- 11.1 Indien de omvang van de dienstverlening na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is de Ondernemer gerechtigd eventueel meerwerk bij de Klant in rekening te brengen.
- 11.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door de Klant verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid.
- 11.3 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de inhoud van de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen en brengt de Ondernemer de hieruit voortvloeiende kosten bij de Klant in rekening.

12 Betalingsvoorwaarden

- 12.1 Tenzij anders is overeengekomen, vindt betaling plaats vóór aanvang van de overeengekomen dienstverlening, bij elektronische aanmelding dan wel binnen 15 dagen na factuurdatum.
- 12.2 Bezwaren tegen het factuurbedrag schorten de betalingsverplichting niet op, tenzij de Klant een klacht indient in overeenstemming met artikel 13.1 van deze voorwaarden.
- 12.3 Indien de betaling niet binnen de overeengekomen termijn is verricht, treedt automatisch verzuim in en is de Klant schadevergoeding verschuldigd conform de regeling in art. 6:119 BW of art. 6:119a BW.
- 12.4 Bij niet-nakoming van zijn betalingsverplichtingen is de Klant aan de Ondernemer alle buitengerechtigde incassokosten verschuldigd. Indien de Ondernemer 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 de Klant.

13 Annulering

13.1 Annulering Open inschrijving

- 13.1.1 Onder 'Open inschrijving' wordt elke vorm van begeleiding of ondersteuning door Ondernemer bedoeld waarbij individuele Klanten/Deelnemers zich kunnen inschrijven zoals o.a. Workshops, Seminars, Masterclasses, Training Programma's, Persoonlijke Coaching, Events, Live Programma's en Virtuele Programma's.
- 13.1.2 Ondernemer behoudt zich het recht voor om bij onvoorziene omstandigheden of onvoldoende belangstelling voor een 'open inschrijving' deze te annuleren, doch zal voorstellen doen ten aanzien van eventuele alternatieve data of mogelijkheden. Bij annulering door Ondernemer, indien geen gebruik gemaakt wordt van alternatieve mogelijkheden, heeft de Klant recht op restitutie van het betaalde bedrag.
- 13.1.3 Ondernemer heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Klant recht heeft op terugbetaling van het volledige door de Klant betaalde bedrag.
- 13.1.4 Bij annulering door de Klant gelden, tenzij anders is overeengekomen, de volgende bepalingen:
- 13.1.4a Bij annulering langer dan vier weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening betaalt Ondernemer binnen 15 dagen de door de Klant reeds betaalde geldsom onder aftrek van € 25 annuleringskosten terug.
- 13.1.4b Bij annulering minder dan vier maar meer dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening, ontvangt de Klant 50% van de betaalde geldsom binnen 15 dagen terug.
- 13.1.4c Bij annulering korter dan twee weken voor de overeengekomen aanvang van de dienstverlening vindt geen terugbetaling plaats.
- 13.1.5 In alle gevallen mag, na overleg vooraf met Ondernemer, een vervanger met dezelfde opleidingsvraag worden gestuurd. Is een intake al gehouden dan worden voor de vervanger de intakekosten in rekening gebracht tegen het dan geldend coachings-uurtarief.
- 13.1.6 Annulering dient uitsluitend per - door Ondernemer bevestigde email - te geschieden. Als moment van annuleren geldt de datum en tijdstip van ontvangen van deze email door Ondernemer.
- 13.1.7 Wanneer de Klant/Deelnemer op de eerste dag van de training niet verschijnt wordt dit aangemerkt als annulering. Het is dan niet meer mogelijk de rest van het programma te volgen en tevens niet meer mogelijk om een vervanger te sturen.
- 13.1.8 Indien de Klant dan wel de door de Klant aangewezen deelnemer na aanvang van de training deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

13.2 Annulering Incompany Opdracht

- 13.2.1 De Klant is bij annulering van een incompany trainingsopdracht de volgende kosten verschuldigd:
- 13.2.1a eerder dan acht weken voor aanvang de dienstverlening geen kosten met uitzondering van eventueel gemaakte voorbereidingskosten.
- 13.2.1b minder dan acht maar meer dan vier weken voor aanvang van de dienstverlening, 50% van het offertebedrag.
- 13.2.1c korter dan 4 weken voor aanvang van de dienstverlening, 90% van het offertebedrag.
- 13.2.2 Annulering van een opdracht dient schriftelijk of per e-mail te geschieden. Annulering is een feit als Ondernemer ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de annuleringse-mail.

13.3 Annulering één-op-één begeleiding op afspraak, zoals Coaching, Adviesgesprekken of VIP-sessies

In geval van een bestaande afspraak voor coaching gesprekken of andere één op één begeleiding, heeft de Klant het recht tot uiterlijk 36 uur voor aanvang kosteloos een nieuwe afspraak te maken of te annuleren. Indien de afspraak binnen 24 uur voor aanvang wordt verplaatst of geannuleerd, betaalt de Klant de gehele prijs voor de geannuleerde sessie.

14 Ontbinding

- 14.1 Indien de Klant niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting uit de met de Ondernemer gesloten overeenkomst voldoet, is de Ondernemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. De Ondernemer heeft in die gevallen voorts het recht om onmiddellijk voldoening te vorderen van wat hem toekomt.
- 14.2 Een en ander laat onverlet de overige aan de Ondernemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade. In geval van een ontbinding als genoemd in het eerste lid is de Ondernemer niet gehouden tot enige vergoeding van schade aan de Klant.
- 14.3 Indien de Klant ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door de Ondernemer onmogelijk maakt en/of verhindert, heeft de Ondernemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 14.4 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt de Ondernemer het recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

15 Klachten

- 15.1 De Klant dient een klacht schriftelijk en zo spoedig mogelijk in, uiterlijk binnen 8 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht.
- 15.2 Ondernemer reageert binnen vier weken op de ingediende klacht.
- 15.2 Als de Klant zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij de klacht indienen bij [de Raad van Toezicht van de NVO2](#). De Ondernemer

- 15.3 onderwerpt zich aan het oordeel van de Raad van Toezicht. Voorts is art. 6:236 sub n BW van toepassing. Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van twaalf maanden na het beëindigen van de overeenkomst waarop zij betrekking hebben.

16 Aansprakelijkheid

- 16.1 De Ondernemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door de Klant die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan de Ondernemer toe te rekenen tekortkoming. Voor vergoeding komt alleen in aanmerking die schade waartegen de Ondernemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd behoort te zijn.
- 16.2 De Ondernemer sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor enige schade, hoe ook genaamd, direct of indirect, gevolg- en bedrijfsschade daaronder begrepen en, behoudens opzet of grove schuld van de Ondernemer, welke oorzaak of handeling of nalatigheid van de Ondernemer, haar personeel of andere bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde personen ook ontstaan, een en ander behoudens haar wettelijk niet uit te sluiten aansprakelijkheid.
- 16.3 De Ondernemer sluit in het bijzonder iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade, die voortvloeit uit of verband houdt met enig onrechtmatig handelen of nalaten of een tekortkoming in de nakoming van een verbintenis door een ondergeschikte of zelfstandige hulppersoon, die door de Ondernemer bij de uitvoering van de door de Klant opgedragen werkzaamheden wordt ingeschakeld, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten.
- 16.4 Indien de Ondernemer ondanks het vermelde in de twee vorige artikellieden om wat voor reden dan ook toch aansprakelijk mocht zijn en deze aansprakelijkheid is door de (beroeps)aansprakelijkheid) verzekering gedekt, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van de door haar (beroeps)aansprakelijkheid) verzekering gedane uitkering vermeerderd met het voor Ondernemer geldende eigen risico.
- 16.4 Indien de (beroeps)aansprakelijkheid) verzekeraar in een voorkomend geval geen dekking biedt of niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid van de Ondernemer beperkt tot maximaal het bedrag van de aanneemsom of het totaal gefactureerde bedrag, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 16.5 De uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid als in dit artikel vermeld, zijn eveneens van toepassing op anderen van wiens hulp de Ondernemer gebruik maakt bij de uitvoering van werkzaamheden.

17 Toepasselijk recht en forumkeuze

Nederlands recht is van toepassing. Tenzij de kantonrechter bevoegd is, is alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van de Ondernemer bevoegd kennis te nemen van geschillen.

**ALGEMENE VOORWAARDEN voor dienstverlening van Fianne Faber
1 april 2014**

18 Vindplaats en Wijziging voorwaarden

18.1 Deze voorwaarden zijn te verkrijgen ten kantore van Fianne Faber en op de website www.fiannefaber.nl.

18.2 Van toepassing is steeds de laatst gepubliceerde versie c.q. de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de rechtsbetrekking met Fianne Faber.