

ALGEMENE VOORWAARDEN VAN KARSSEN COMMUNICATIE

1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

aanbieder: Karssen Communicatie, gevestigd in Grootebroek;

afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van aanbieder afneemt;

overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke algemene voorwaarden;

producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde fysieke producten;

diensten: de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching;

algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;

programma: een door aanbieder aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training en/of coaching, zoals nader beschreven in informatiemateriaal van aanbieder.

2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere levering van producten en diensten door aanbieder aan afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveranties.

2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden (inclusief die van afnemer) is uitgesloten.

2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.

2.6 Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.7 Onder de term 'schriftelijk' ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.

2.8 Aanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Afnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien afnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.

3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor het volgen van een programma komt tot stand door ondertekening door afnemer van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, of door digitale aanmelding door afnemer conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden van aanbieder, gevolgd door een schriftelijke bevestiging door aanbieder van aanmelding door afnemer.

3.2 De overeenkomst is tot stand gekomen, zodra aanbieder een schriftelijke bevestiging van de aanmelding aan afnemer heeft verzonden. Tot dat moment kan de afnemer de aanmelding annuleren.

3.3 De overeenkomst tot koop van een product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het aanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

4. Prijzen

4.1 Prijzen zijn onverbindend, tenzij opgenomen in een overeenkomst. De meest actuele prijzen van aanbieder zijn vermeld op de website van aanbieder.

4.2 De door aanbieder opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst.

4.3 Reis- en verblijfkosten van afnemer, in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie, en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

5. Betaling en facturering

5.1 Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Afnemer is niet gerechtigd deze betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

5.2 Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.

5.3 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.

5.4 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum.

5.5 Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.

5.6 Indien afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is afnemer verdragingsrente verschuldigd van 1% over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van aanbieder op volledige schadevergoeding op basis van de wet.

5.7 Alle kosten van invordering van het door afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvraag, incassokosten, alsmede de kosten van door aanbieder ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht ten minste 15% van het in te vorderen bedrag te zijn en bedragen minimaal € 75.

5.8 Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij aanbieder te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

6. Verplichtingen van afnemer bij de uitvoering van een programma

6.1 Afnemer dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde en/of voor de training/coaching benodigde essentiële informatie.

6.2 Een afnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.

6.3 Afnemer staat er voor in dat hij/zij zich houdt aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen die (mede) van toepassing zijn op afnemers.

6.4 De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode zoals aangegeven in het informatiemateriaal over het programma.

7. Rechten van aanbieder betreffende de uitvoering van een programma

7.1 Aanbieder is gerechtigd:

- a. om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
- b. om de groeps grootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma;
- c. de planning van onderdelen van een programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
- d. te bepalen welke trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een trainer tussentijds te vervangen;
- e. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Afnemers ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd.

8. Annulering door/opzegging van en verhindering van afnemer bij een programma

8.1 Afnemer is gerechtigd deelname te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma op te zeggen.

8.2 Annulering van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door afnemer door middel van een aangetekende brief aan het adres van aanbieder dat is vermeld op de website van aanbieder.

8.3 Bij annulering/opzegging door afnemer is aanbieder niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen.

8.4 Het in artikel 8.1 en 8.2 bepaalde geldt behoudens het recht van afnemer om deelname aan het programma te annuleren indien afnemer tijdens de eerste bijeenkomst van een training heeft bemerkt dat het gebodene niet aan zijn/haar verwachtingen voldoet. Afnemer dient aanbieder hierover aan het eind van de eerste dag van het startseminar te informeren, en dit uiterlijk de dag daarna schriftelijk te bevestigen. Binnen 14 werkdagen daarna worden vooruitbetaalde bedragen, verminderd met de niet restitueerbare aanbetaling, aan afnemer gerestitueerd, mits ontvangen cursusmaterialen zijn geretourneerd. Restitutie vindt niet plaats ingeval een vervangende deelnemer zal deelnemen aan het programma zoals bepaald in artikel 8.5.

8.5 Bij annulering van deelname aan een programma is afnemer gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het programma.

8.6 Verplaatsing van geplande een-op-eengesprekken in een programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van aanbieder. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings)verplichtingen van afnemer.

9. Annulering door aanbieder tussentijds bij een programma

9.1 Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden.

10.2 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend product dan wel tot terugbetaling van het door afnemer betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering.

10.3 Aanbieder is niet aansprakelijk jegens afnemer voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van een overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bewuste roekeloosheid van aanbieder.

10.4 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door aanbieder belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.

10.5 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van afnemer bij de naleving van de in artikel 6 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie in de organisatie van afnemer van tijdens de opleiding in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.

10.6 Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van aanbieder de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat.

10.7 Afgezien van de in artikel 10.6 genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van aanbieder in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.

10.8 Iedere vordering jegens aanbieder, behalve een vordering die door aanbieder is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

11. Overmacht

11.1 Indien aanbieder 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 aanbieder gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van aanbieder op betaling door afnemer voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van een overmachtsituatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

11.2 Aanbieder zal afnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, zoals, in geval van ziekte van een docent/trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten.

11.3 In geval van opschorting zal aanbieder alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

11.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens afnemer (verder) nakomt.

12. Uitvoering door derden

12.1 Aanbieder is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van een overeenkomst.

13. Vertrouwelijkheid

13.1 Aanbieder zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van afnemer, tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.

13.2 Afnemers zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van aanbieder of andere deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

14. Intellectuele eigendomsrechten

14.1 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door aanbieder ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, programma's, handouts, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van aanbieder, ezines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder en gehanteerde software berusten bij aanbieder of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.

14.2 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 14.1 genoemde uitingen worden niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

14.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het niet toegestaan om enig door aanbieder geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

14.4 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

15. Opschorting en beëindiging

15.1 Indien:

a. afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan zijn/haar betalingsverplichtingen jegens aanbieder heeft voldaan;

b. afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surseance van betaling vraagt;

c. een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van afnemer;

d. afnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan zijn/haar verplichtingen jegens aanbieder,

wordt afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Aanbieder heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van afnemer aan een programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van aanbieder op grond van de wet. Aanbieder is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.

15.2 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

16. Persoonsgegevens

16.1 Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacywet- en regelgeving.

16.2 Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt

om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door aanbieder.

16.3 Afnemer stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel.

16.4 Indien een afnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

17. Toepasselijk recht en bevoegde rechten

17.1 Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.

17.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in of nabij de vestigingsplaats van de aanbieder, onverminderd het recht van aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.