

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN

Be-Oké. Word Beter

Tarantella 1, 2152 SG Nieuw-Vennep

agnita@be-oke.com

KvK: Amsterdam 69548366

BTW-nummer: NL125354289B01

1. Begrippen

In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- BE-OKÉ. Word Beter | Verbetercoachingvertegenwoordigd door A. Bok (Agnita);
- Ondernemer: de zelfstandig ondernemer die als (loopbaan)coach en/of trainer werkt met de Be-OKé methodiek en coaching, begeleiding en trainingen verzorgt voor afnemers;
- Opdrachtgever: de contractuele wederpartij van de Ondernemer, zijnde een onderneming of particulier;
- Afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf op wie de, door de Ondernemer uit te voeren begeleidings- en/of trainingswerkzaamheden of programma, betrekking hebben. In sommige gevallen is dat dezelfde persoon als de Opdrachtgever (denk aan zelfstandig ondernemers);
- Overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van BE-OKÉ diensten/verkoop van BE-OKÉ producten tussen Ondernemer en Afnemer;

2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van de Ondernemer voor de levering van BE-OKÉ diensten en producten;

2.2 Ondernemer wijst de toepasselijkheid van algemene voorwaarden van Afnemer en/of Opdrachtgever van de hand, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk wijzigingen door Ondernemer zijn aanvaard. Deze wijzigingen gelden dan alleen voor de desbetreffende overeenkomst en zijn slechts geldig indien deze schriftelijk of per email zijn vastgelegd en door alle partijen zijn ondertekend;

3. Aanbieding en Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 Alle aanbiedingen van de Ondernemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen;

3.2 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtgever zich schriftelijk of per email akkoord verklaart met de offerte van de Ondernemer;

3.3 Als Opdrachtgever aan de Ondernemer mondeling, schriftelijk en/of digitaal gegevens verstrekt, mag de Ondernemer uitgaan van de juistheid en volledigheid hiervan;

4. Prijzen

4.1 Prijzen zijn exclusief BTW, tenzij in de offerte anders is aangegeven, alsmede exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst;

4.2 Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma, training of traject op locatie en kosten van aanbevolen literatuur, drukwerk en ander noodzakelijk ondersteuningsmateriaal zijn niet inbegrepen in de prijzen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Ondernemer kan de hiervoor genoemde kosten afzonderlijk in rekening brengen bij Opdrachtgever.

5. Betaling en facturering

5.1 Opdrachtgever dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 14 dagen na factuurdatum. Opdrachtgever is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten;

5.2 Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan Afnemer

geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan BE-OKÉ heeft plaatsgevonden;

5.3 BE-OKÉ zendt Opdrachtgever facturen voor door Ondernemer geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten;

5.4 BE-OKÉ is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door Opdrachtgever en/of Afnemer aangegeven e-mailadres;

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

5.6 Indien Opdrachtgever en/of Afnemer niet binnen overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft/hebben betaald, is Opdrachtgever en/of Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat Opdrachtgever en/of Afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is Opdrachtgever en/of Afnemer vertragingsrente verschuldigd van 1,5% 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 BE-OKÉ op volledige schadevergoeding op basis van de wet;

5.7 Opdrachtgever dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 7 dagen na factuurdatum bij BE-OKÉ per brief of email te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door Opdrachtgever, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

6. Uitvoering van de overeenkomst

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

6.2 Afnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen en staat ervoor in dat hij zich hieraan houdt;

6.3 Afnemer dient zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coachtraject/programma;

6.4 Ondernemer verplicht zich om de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de actuele stand van het vakgebied;

6.5 Ondernemer spant zich naar beste vermogen in om het resultaat dat met de overeenkomst wordt beoogd te bereiken;

6.6 Indien en voor zover goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, is de Ondernemer gerechtigd om de werkzaamheden al dan niet tijdelijk en/of gedeeltelijk door andere BE-OKÉ coaches en/of trainers te laten verrichten. Hieronder is ook begrepen de waarneming bij calamiteiten waarmee de Ondernemer zijn dienstverlening aan Opdrachtgever waarborgt.

7. Wijzigingen in de opdracht

7.1 Indien de omvang van de aan de Ondernemer verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is de Ondernemer gerechtigd om vanuit BE-OKÉ eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen;

7.2 Van meerwerk is ook sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid;

7.3 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in onderling overleg de opdrachtoomschrijving dienovereenkomstig aanpassen.

8. Aansprakelijkheid

8.1 Ondernemer spant zich in 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 zij geen invloed kan uitoefenen. Ondernemer verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden;

8.2 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van Ondernemer beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend product dan wel tot terugbetaling van het door Opdrachtgever en/of Afnemer betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering;

8.3 Ondernemer is niet aansprakelijk jegens Opdrachtgever en/of Afnemer(s) 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 Ondernemer;

8.4 Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten, opzet, grove schuld of verzuim van derden of hulppersonen die door Ondernemer belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden;

8.5 Indien en voor zover op Ondernemer 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 Ondernemer die de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat;

8.6 Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.

9. Overmacht

9.1 Indien Ondernemer 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 Ondernemer gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van Ondernemer op betaling door Opdrachtgever voor reeds door Ondernemer verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten;

9.2 Ondernemer 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 trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten;

9.3 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt, kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de schade geleden door de ontbinding;

9.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals stakingen, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen, extreme weersomstandigheden en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van Ondernemer kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens Afnemer (verder) nakomt.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Zij nemen in dit kader alle voorzorgsmaatregelen ter bescherming van elkaars belangen;

10.2 Ondernemer behandelt informatie van en over Afnemer vertrouwelijk en zal geen informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van Afnemer, tenzij Afnemer hier expliciet toestemming voor geeft;

11. Intellectuele eigendomsrechten

11.1 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door BE-OKÉ ontwikkelde trainingen, programma's, coaching trajecten, documenten, presentaties, plannen, afbeeldingen, brochures, programma's, hand-outs, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internetsite van BE-OKÉ, e-zines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van Ondernemer en gehanteerde software berusten bij BE-OKÉ, ook wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of wanneer na de opdrachtverlening nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aangeven van Opdrachtgever. In voorkomend geval worden alle intellectuele eigendomsrechten automatisch geacht te zijn overgedragen aan BE-OKÉ en indien zulks niet mogelijk is, verleent Ondernemer, Afnemer en/of Opdrachtgever hierbij een onherroepelijke volmacht aan BE-OKÉ om bedoelde overdracht van intellectuele eigendomsrechten te bewerkstelligen.;

11.2 Het intellectueel eigendomsrecht betreffende de in artikel 11.1 genoemde uitingen wordt niet op basis van een overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk met BE-OKÉ overeengekomen;

11.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Ondernemer is het niet toegestaan om

enig materiaal beschreven onder artikel 11.1 geheel of gedeeltelijk te bewerken, te veeleenvoudigen, te tonen of verspreiden, anders dan voor intern gebruik bij de Opdrachtgever binnen het kader van de opdracht die de Ondernemer voor Opdrachtgever uitvoert;

11.4 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door BE-OKÉ geleverde informatie te verwijderen of wijzigen.

12. Annulering /opzegging bij trainingen en programma's

12.1 Afnemer en/of Opdrachtgever is gerechtigd deelname door de Afnemer te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een meerdaagse training, meerdaags programma of coachtraject op te zeggen;

12.2 Annulering van deelname aan een meerdaagse training, meerdaags programma of coachtraject respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door Afnemer en/of Opdrachtgever door middel van een aangetekende brief aan het adres van BE-OKÉ dat is vermeld op de website van BE-OKÉ;

12.3 Bij annulering/opzegging door Afnemer en/of Opdrachtgever is BE-OKÉ niet gehouden tot restitutie van het door Opdrachtgever en/of Afnemer betaalde bedrag, en Opdrachtgever en/of Afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen;

12.4 Het in artikel 12.1 en 12.2 bepaalde geldt behoudens het recht van Afnemer om deelname aan een meerdaagse training en/of meerdaags programma te annuleren indien hij tijdens de eerste dag heeft bemerkt dat het gebodene niet aansluit bij hetgeen vooraf expliciet aangeboden is. Afnemer dient BE-OKÉ hierover voor 12:00 uur op de eerste dag van de meerdaagse training en/of het meerdaagse programma 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 in geval een vervangende persoon zal deelnemen aan het programma.

12.5 Bij annulering van deelname door Afnemer aan een training of programma is Opdrachtgever gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere persoon aan te wijzen voor deelname;

13. Opschorting en beëindiging

13.1 Indien:

a. Opdrachtgever en/of Afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens BE-OKÉ heeft voldaan;

b. Ondernemer, Opdrachtgever en/of 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 Ondernemer, Opdrachtgever of Afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van Ondernemer, Opdrachtgever of Afnemer;

d. Ondernemer, Opdrachtgever of Afnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan haar verplichtingen jegens BE-OKÉ, wordt Ondernemer, Opdrachtgever of Afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn. BE-OKÉ heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van Afnemer aan een training en/of programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van BE-OKÉ op grond van de wet. BE-OKÉ is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de Opdrachtgever betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden;

13.2 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.

14. Klachten

14.1 Afnemer is gerechtigd een klacht in te dienen bij Ondernemer indien sprake is van grove nalatigheid of tekortkoming door Ondernemer bij de uitvoering van de overeenkomst;

14.2 Een klacht dient schriftelijk en zo snel mogelijk te worden gemeld bij Ondernemer, uiterlijk binnen 7 dagen na het handelen of nalaten dat aanleiding is voor de klacht ofwel binnen 7 dagen

nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het handelen of nalaten aanleiding is voor een klacht. In de klacht moet omschreven staan om welk feit het gaat en op welke wijze Afnemer meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn belang te zijn geschaad;

14.3 Behandeling van de klacht vindt plaats door Ondernemer in overleg met BE-OKÉ binnen vier weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere redelijke termijn voor afhandeling aangegeven;

14.4 Bij het beoordelen van de gegrondheid van de klacht wordt onderzocht of de omstreden handeling of gedraging, dan wel het nalaten of weigeren daarvan door Ondernemer: a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening; b. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid;

14.5 Als de klacht van Afnemer terecht wordt geacht door Ondernemer, wordt Afnemer hier schriftelijk en gemotiveerd van op de hoogte gebracht. Indien van toepassing doet Ondernemer aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in deze algemene leveringsvoorwaarden is opgenomen;

14.6 Als de klacht van Afnemer onterecht wordt geacht, wordt dit schriftelijk en gemotiveerd aan de indiener medegedeeld;

14.7 Ondernemer is lid van NOBCO; derhalve kan een klacht ook via de klachtencommissie van dit instituut worden ingediend (na afronding van bovenstaande klachtenprocedure).

14.8 Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat de Ondernemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van zes maanden na het beëindigen van de opdracht waarop zij betrekking hebben.

15. Persoonsgegevens

15.1 Ondernemer en BE-OKÉ behandelen persoonsgegevens die zij ontvangen in het kader van de overeenkomst met Afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving (AVG);

15.2 BE-OKÉ neemt in een klantenbestand de bedrijfsnaam, persoonsnaam, adresgegevens, emailadres en telefoonnummer op van Opdrachtgever en Afnemer. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen, mits Opdrachtgever en Afnemer daarvoor expliciet toestemming verlenen, ook worden gebruikt voor het delen van nieuwsbrieven, tips, blogs en aanbiedingen van andere trainingen, events, programma's en producten van BE-OKÉ;

15.3 Opdrachtgever en Afnemer hebben altijd het recht om hun toestemming voor het verwerken van gegevens in te trekken, waarna BE-OKÉ de gegevens niet meer zal verwerken voor informatievoorziening. Het intrekken van deze toestemming doet geen afbreuk aan de rechtmatigheid van onze gegevensverklaring op basis van de toestemming van Opdrachtgever en Afnemer, die plaatsvond vóór deze intrekking;

15.4 Opdrachtgever en Afnemer hebben ook recht op inzage zijn persoonsgegevens en het recht om deze te rectificeren. Om de persoonsgegevens in te zien kunnen Opdrachtgever en/of Afnemer een schriftelijk inzageverzoek doen aan BE-OKÉ.

16. Mediationclausule

16.1 Ingeval van geschillen, betrekking hebbende op de door partijen ondertekende overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze in eerste instantie op te lossen met behulp van mediation, conform het Reglement van de Mediatorsfederatie Nederland (gevestigd te Rotterdam) zoals dat luidt op de aanvangsdatum van de mediation;

16.2 Zolang de mediation niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan de rechter voorleggen, tenzij uitsluitend ter bewaring van rechten;

16.3 Partijen wonen de eerste mediationbijeenkomst gezamenlijk bij. Daarna zijn partijen vrij de mediation op ieder gewenst moment te beëindigen. De mediation vangt aan op het moment dat partijen de eerste gezamenlijke mediation-bijeenkomst bijwonen;

16.4 Indien het onmogelijk is gebleken een geschil als hiervoor bedoeld op te lossen met behulp van mediation, zal dat geschil worden beslecht door de bevoegde rechter te Rechtbank te Haarlem.

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 Alle geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten zullen uitsluitend aanhangig kunnen worden gemaakt bij de bevoegde rechter in het arrondissement waarin BE-OKÉ gevestigd is.

18. Wijzigingen

18.1 BE-OKÉ is gerechtigd deze algemene leveringsvoorwaarden te wijzigen. Opdrachtgever en Afnemer worden geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien niet binnen 14 dagen na de mededeling van Ondernemer dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.