

Leveringsvoorwaarden 2020

Improvement palet is gevestigd Breekkers 46 5236 WN 's-Hertogenbosch. De onderneming is ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel 's-Hertogenbosch (KVK nummer. 56717946)

Artikel 1 Begripsbepaling

In deze voorwaarden wordt onder de volgende, met een beginhoofdletter vermelde begrippen verstaan:

1. Opdrachtnemer; Improvement palet die deze algemene voorwaarden gebruikt voor het aanbieden en uitvoeren van werkzaamheden/diensten;
2. Opdrachtgever; de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
3. Cliënt; degene die deelneemt aan advies-, trainings-, coachings- of begeleidingstraject, dat laatste als hij niet zelf de Opdrachtgever is;
4. Opdracht; de door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte Opdracht voor dienstverlening ten behoeve van individuele en groepen deelnemers van één organisatie of Opdrachtgever waarvoor separaat een offerte opgesteld wordt en ter zake waarvan tussen Partijen een Overeenkomst wordt gesloten;
5. Werkzaamheden/diensten; alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder advies, training, coaching en andere vormen van begeleiding, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht;
6. Annuleren/Verplaatsen; het beëindigen/verplaatsen van de Opdracht voor een training /opleiding of verplaatsen van het startmoment van de Opdracht;
7. Partijen; Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en alle overeenkomsten (en de uitvoering daarvan), welke door Opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden zijn aangegaan;
2. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard;
3. Wijzigingen in de overeenkomst en afwijkingen van deze algemene voorwaarden zullen slechts van kracht zijn, indien zij schriftelijk tussen Partijen zijn overeengekomen;
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever;
5. Indien deze voorwaarden tevens in een andere dan de Nederlandse taal zijn gesteld, zal in geval van een geschil daarover de Nederlandse versie bindend zijn.

Artikel 3 Offertes

1. De door Opdrachtnemer gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, na dagtekening van de offerte, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail, binnen 30 dagen worden bevestigd;
2. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven;
3. Offertes zijn gebaseerd op de bij Opdrachtnemer beschikbare informatie.

Artikel 4: Totstandkoming van de overeenkomst

1. Advies-, trainings-, coachings- of begeleidingstraject. De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voor het volgen van een advies-, trainings, coachings of begeleidingstraject komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, of door de door Opdrachtnemer rechtsgeldig getekende schriftelijke bevestiging, of door schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever van diens telefonische of per e-mail verzonden aanmelding of Opdracht;
2. Opdracht: De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde offerte, of door rechtsgeldige ondertekening van de schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever, of door de rechtsgeldige schriftelijke bevestiging door de Opdrachtnemer van de telefonische aanmelding of Opdracht van Opdrachtgever;
3. Niet bindend karakter offerte: alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn niet bindend totdat tussen Partijen ter zake van die offerte een overeenkomst is gesloten.

Artikel 5 Uitvoering Opdracht/overeenkomst

1. Met de Opdrachtnemer gesloten overeenkomsten leiden voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, tenzij schriftelijk anders overeengekomen;
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden;
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de overeengekomen tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen;
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Opdrachtnemer is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 6 Wijziging Opdracht/overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Opdracht/overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen Partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen;
2. Indien Partijen overeenkomen dat de Opdracht/overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de Opdracht/overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tevoren inlichten;
4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een aanvulling dan wel overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 7 Geheimhouding en Exclusiviteit

1. Opdrachtnemer is, behoudens verplichtingen die de wet hem oplegt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derde die niet bij de uitvoering van de Opdracht/overeenkomst zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie, die Opdrachtnemer ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten;
2. Opdrachtnemer is niet gerechtigd de informatie die hem door de Opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden voor een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
3. De gegevens van cliënten / deelnemers worden in het kader van de Wet op de Privacy niet gedeeld ook niet met Opdrachtgever. Tenzij voorafgaand schriftelijk toestemming is gegeven door Client / deelnemer.

Artikel 8 Intellectuele eigendom /auteursrechten

1. Opdrachtnemer verleent aan Opdrachtgever toestemming rapporten, documenten en andere stukken van welke aard dan ook, die door Opdrachtnemer in het kader van de Opdracht zijn gemaakt, aan door Opdrachtgever aan te wijzen derden ter inzage te geven en/of te publiceren voor andere dan in de Opdracht gelegen doeleinden;
2. Uitgezonderd van de in artikel 8.1 genoemde stukken zijn opleidingsmateriaal en –concepten (in de ruimste zin des woords), die door Opdrachtnemer zijn vervaardigd al dan niet in Opdracht van Opdrachtgever. Op deze stukken rust auteursrecht, zoals omschreven in de Auteurswet 1912. Niets van die stukken mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt, door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer;
3. Tevens uitgezonderd van de in artikel 8.1 genoemde stukken is het intellectueel eigendom van opleidingsmaterialen en –concepten (in de ruimste zin des woords), die door Opdrachtnemer zijn vervaardigd, al dan niet in Opdracht van Opdrachtgever. Het intellectueel eigendom berust bij de Opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 9 Annulering / beëindiging c.q. ontbinding van de overeenkomst.

1. Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materialen waarvan Opdrachtnemer zich bij de uitvoering van de Opdracht/overeenkomst bedient of zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de Opdracht/overeenkomst onmogelijk dan wel dermate bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, dat de naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet meer kan worden gevraagd, is de Opdrachtnemer gerechtigd en bevoegd de overeenkomst te ontbinden;
2. Indien Opdrachtgever niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen en evenmin gevolg geeft aan een ingebrekestelling met een termijn van acht kalenderdagen, is Opdrachtnemer gerechtigd en bevoegd de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden, onverminderd de overige hem toegekende rechten;
3. Ingeval van overlijden, faillissement, surseance van betaling, stillegging, beslaglegging op, liquidatie, onder bewindstelling, onder curatelenstelling, ontbinding of financieel onvermogen van de Opdrachtgever c.q. het bedrijf van de Opdrachtgever heeft de Opdrachtnemer het recht de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder ingebrekestelling met onmiddellijke ingang schriftelijk te ontbinden, onverminderd de overige hem toegekende rechten;
4. Indien een middels Opdrachtbevestiging vastgelegde Opdracht, een telefonisch vastgelegde Opdracht op anderszins gegeven Opdracht, binnen 24 uur voor de aanvangstijd van de Opdracht door Opdrachtgever wordt geannuleerd is volledige vergoeding van het overeengekomen tarief verschuldigd. Indien de annulering door Opdrachtgever geschiedt

tussen 5 kalenderdagen voor de aanvangstijd, en 24 uur voor de aanvangstijd van de Opdracht is 75% (vijfenzeventig procent) van het overeengekomen tarief verschuldigd. Indien de annulering door de Opdrachtgever geschiedt tussen de 30 kalenderdagen voor de aanvangstijd, en 5 kalenderdagen voor de aanvangstijd van de Opdracht is 50% (vijftig procent) van het overeengekomen tarief verschuldigd. Indien de annulering door de Opdrachtgever geschiedt na schriftelijke vastlegging van de overeenkomst en voor 30 dagen van de aanvangstijd van de Opdracht is 25% (vijfentwintig procent) van het overeengekomen tarief verschuldigd.

Artikel 10 Tarief, BTW en onkostenvergoedingen

1. Vergoedingen worden berekend op basis van een dag, een dagdeel, een heel klokuur of gedeelten van een klokuur. (*Gedeelten van een klokuur is 15 minuten*) hetwelk onafhankelijk is van de omvang en uitkomst van de omvang en uitkomst van de verleende Opdracht, tenzij anders word overeengekomen;
2. De vergoedingen van Opdrachtnemer dienen, zo nodig vermeerderd met declaraties van ingeschakelde derden en/of declaraties met betrekking tot reiskosten en/of andere onkosten, inclusief de verschuldigde omzetbelasting, conform de betalingsystematiek zoals beschreven in artikel 11.2, te worden betaald, tenzij anders is overeengekomen. Vermeerdering van een declaratie in verband met ingeschakelde derden is mogelijk, indien voor inschakeling daarvan schriftelijke kennisgeving is gedaan aan Opdrachtgever en deze daartegen geen uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt dan wel de inschakeling van derden noodzakelijk is op grond van de wet;
3. De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede aanbevolen literatuur in verband met deelname aan een training/opleiding of opdracht zijn niet in de prijs begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen;
4. De reiskostenvergoeding en reistijdvergoeding worden per contract dan wel Opdrachtbevestiging overeengekomen.

Artikel 11 Betaling en Schadevergoeding

1. Opdrachtnemer is een onafhankelijke partij
2. De betaling dient te geschieden binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. In de Opdrachtbevestiging kan echter overeengekomen zijn, dat er een gehele of gedeeltelijke betaling vooraf verschuldigd is, door Opdrachtgever. Het vooraf te betalen bedrag dient als aanbetaling te zijn verricht, voor aanvang van de werkzaamheden en direct na de ontvangst en ondertekening van de Opdrachtbevestiging. Bij gedeeltelijke vooruitbetaling dient het restant van het factuurbedrag te worden betaald binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Het moment van factureren is direct na beëindiging van de Opdracht. Bij Opdrachten die meerdere weken behelzen, is het moment van factureren wekelijks, direct na de laatste gewerkte dag in de betreffende week;
3. De betaling(en) dienen te geschieden in Euro's, middels storting op een door Opdrachtnemer aan te wijzen bankrekening, zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
4. Indien Opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft Opdrachtnemer, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag de Opdrachtgever samengestelde rente in rekening te brengen van 2% (twee procent) per maand of gedeelte daarvan waarmee de betalingstermijn wordt overschreden tot op de datum van algehele voldoening, van een en ander onverminderd de verdere rechten, die Opdrachtnemer heeft;
5. Tevens is de Opdrachtgever bij verzuim administratiekosten verschuldigd aan Opdrachtnemer ten bedrage van minimaal € 25,00 zeggen en schrijven vijftentwintig Euro rond;
6. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke en buitenrechtelijke incassering van de vorderingen zijn voor rekening van de Opdrachtgever. De buitenrechtelijke kosten worden

- tenminste gesteld op 15% (vijftien procent) van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 125,00 zeggen en schrijve honderd vijftientig Euro rond, exclusief omzetbelasting;
7. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn de Opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeven van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het gehele factuurbedrag;
 8. De vorderingen van Opdrachtnemer op de Opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen; indien na het sluiten van de overeenkomst aan de Opdrachtnemer omstandigheden ter kennis komen, die Opdrachtnemer goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen, of zal kunnen voldoen; Indien Opdrachtnemer de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is. In genoemde gevallen is Opdrachtnemer bevoegd de verdere uitoefening van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van Opdrachtnemer een schadevergoeding te vorderen;
 9. De hoogte van de schadevergoeding als genoemd in artikel 11.8 van deze leveringsvoorwaarden zal 75% (vijfenzeventig procent) van de gederfde inkomsten zijn;
 10. Gederfde inkomsten zijn inkomsten die zouden voortvloeien uit werkzaamheden/diensten, waartoe Opdracht is gegeven of die door Opdrachtnemer uit andere hoofde worden verricht dan wel behoren te worden verricht, al dan niet schriftelijk vastgelegd c.q. bevestigd, maar die zijn opgeschort dan wel NIET uitgevoerd zijn, vanwege omstandigheden zoals genoemd in artikel 13 en 14 van deze leveringsvoorwaarden;
 11. In geval van overlijden, faillissement, surseance van betaling, stillegging, beslaglegging op, liquidatie, onder bewindsdeling, onder curatelenstelling, ontbinding of financieel onvermogen van de Opdrachtgever c.q. het bedrijf van de Opdrachtgever, zijn alle vorderingen die Opdrachtnemer heeft op Opdrachtgever direct opeisbaar.

Artikel 12 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten;
2. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is beperkt tot de factuurwaarde van de Opdracht, althans dat gedeelte van de Opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
3. In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een Opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag;
4. Opdrachtnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:
 - a. Enige tekortkoming van de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - b. Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor de Opdracht essentiële informatie;
5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

Artikel 13 Opschortingrecht

1. Opdrachtnemer gaat niet eerder tot uitvoering van de werkzaamheden over, dan nadat Opdrachtgever heeft betaald aan Opdrachtnemer, dan wel zekerheid heeft gesteld voor de betaling;
2. Indien in afwijking van hetgeen bepaald is in Artikel 11 tweede lid, wordt overeengekomen dat betaling van het factuurbedrag anders zal geschieden dan vóór aanvang van de werkzaamheden, heeft Opdrachtnemer voor de aanvang van de werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat Opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan Opdrachtnemer, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.

Artikel 14 Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de verbintenis door Opdrachtnemer als gevolg van een aan Opdrachtnemer niet toerekenbare oorzaak, waaronder mede wordt begrepen: ziekte van een van onze coaches, trainers, storingen randapparatuur en in de levering van energie; en of andere gelijksoortige oorzaken zowel in de onderneming van Opdrachtnemer als in de onderneming van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.
2. Indien door overmacht de nakoming van de verbintenis tijdelijk onmogelijk is, dan worden de verplichtingen van Opdrachtnemer opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Opdrachtnemer niet mogelijk is, langer duurt dan 30 kalenderdagen, zijn beide Partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval recht bestaat op een verplichting tot schadevergoeding;
3. Indien Opdrachtnemer bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is hij gerechtigd de reeds verrichte c.q. nog te verrichten prestaties te factureren en is de wederpartij gehouden deze factuur te voldoen, voor zover dat gedeelte van de overeenkomst zelfstandige waarde heeft.

Artikel 15. Persoonsgegevens

1. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de deelnemer/Opdrachtgever worden verkregen worden door Opdrachtnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving behandeld;
2. Naam- en adresgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Opdrachtnemer en worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van opleidingen. Indien deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen opleiding, dan wordt dit direct gerespecteerd;
3. Door het aangaan van een overeenkomst met Opdrachtnemer wordt aan Opdrachtnemer toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.

Artikel 16 Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle offertes en overeenkomsten tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever, waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlandse Recht van toepassing.
2. Alle geschillen, die verband houden met de overeenkomsten en de offertes, waarop deze algemene leveringsvoorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competenties van de kantonrechter behoren, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Opdrachtnemer gevestigd is.