

# Leveringsvoorwaarden SilviaDraaijer.nl particuliere markt

## **artikel 1 | Algemeen**

Degene die met SilviaDraaijer.nl een overeenkomst aangaat, wordt verder de opdrachtgever genoemd.

Deze leveringsvoorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die SilviaDraaijer.nl sluit met opdrachtgevers.

## **artikel 2 | Kwaliteit**

SilviaDraaijer.nl verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk geschieden naar het beste vermogen van SilviaDraaijer.nl.

## **artikel 3 | Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten**

Offertes en aanbiedingen aan opdrachtgevers zijn geldig voor de duur van de in offertes en aanbiedingen opgenomen aanvaardingstermijn.

SilviaDraaijer.nl kan niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat – een onderdeel van – de offertes en aanbiedingen een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

De in offertes, aanbiedingen en overeenkomsten vermelde prijzen zijn vrijgesteld van btw, tenzij anders aangegeven. Reiskosten en materiaalkosten zijn niet inbegrepen, tenzij anders aangegeven.

Na ontvangst van de ondertekende offerte of aanbieding stuurt SilviaDraaijer.nl de opdrachtgever per omgaande een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst. Deze bevestiging bevat in elk geval een beschrijving van het betreffende advies of coaching traject en de leveringsvoorwaarden van SilviaDraaijer.nl

Binnen 7 werkdagen na verzending van genoemde bevestiging kunnen opdrachtgevers de overeenkomst kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de overeenkomst definitief.

Door het goedkeuren en/of ondertekenen van een offerte of aanbieding gaat de opdrachtgever akkoord met de toegezonden beschrijving van de opdracht en voorliggende leveringsvoorwaarden.

## **artikel 4 | Privacy**

SilviaDraaijer.nl verplicht zich om alle informatie van de opdrachtgever en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.

## **artikel 5 | Annulering van afspraken**

Als de opdrachtgever een gemaakte afspraak 24 uur of langer van te voren annuleert, brengt SilviaDraaijer.nl geen kosten in rekening.

Als de opdrachtgever een gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang annuleert of niet nakomt, is SilviaDraaijer.nl gerechtigd 100% van de kosten van genoemde afspraak in rekening te brengen.

## **artikel 6 | Duur en beëindiging van opdrachten**

Een overeenkomst kan na onderling overleg tussen de opdrachtgever en SilviaDraaijer.nl op ieder gewenst moment worden beëindigd of verlengd.

SilviaDraaijer.nl heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als de opdrachtgever niet in staat is gebleken binnen de afgesproken termijn aan zijn financiële verplichtingen te voldoen.

Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en – hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen is – deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde partij de tekortkomende partij enige vergoeding

verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

SilviaDraaijer.nl is gerechtigd de overeenkomst met de opdrachtgever zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of failliet gaat of de opdrachtgever een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

#### **artikel 7 | Overmacht – verzetten van afspraken**

SilviaDraaijer.nl behoudt zich het recht voor afspraken kosteloos af te zeggen of te verzetten in geval van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

SilviaDraaijer.nl behoudt zich het recht voor afspraken te verzetten in het geval van cursussen en trainingen voor haar op het gebied van organizing, coaching of persoonlijke groei.

Bij annulering op grond van dit artikel is SilviaDraaijer.nl niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de opdrachtgever.

#### **artikel 8 | Aansprakelijkheid**

SilviaDraaijer.nl heeft een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. Hieronder wordt verstaan dat zij zich te allen tijde maximaal zal inspannen om te werken binnen de grenzen van haar competenties.

SilviaDraaijer.nl is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever – al dan niet in overleg met SilviaDraaijer.nl – heeft genomen. De opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat de opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij SilviaDraaijer.nl heeft gemeld.

Indien door of in verband met het verrichten van diensten door SilviaDraaijer.nl of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door SilviaDraaijer.nl afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat zij in verband met die verzekering draagt.

Elke aansprakelijkheid van SilviaDraaijer.nl voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

#### **artikel 9 | Betaling**

De opdrachtgever dient een factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen.

Opdrachtgevers dienen het verschuldigde bedrag over te maken op het rekeningnummer zoals staat vermeld op de factuur ten name van SilviaDraaijer.nl onder vermelding van het genoemde factuurnummer.

Als de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

Als de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechterlijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel het 'besluit vergoeding van buitengerechterlijke incassokosten'.

Indien SilviaDraaijer.nl echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald.

#### **artikel 10 | Auteursrecht**

Alle door SilviaDraaijer.nl verstrekte stukken (zoals oefeningen, boeken, teksten) zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem/haar zonder voorafgaande toestemming van SilviaDraaijer.nl worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht. Werkwijzen, adviezen en dergelijke welke bij een opdracht door SilviaDraaijer.nl worden gebruikt, alsmede boeken welke door SilviaDraaijer.nl zijn geleverd, zijn te beschouwen als werken in de zin van Art. 1 van de Auteurswet.

#### **artikel 11 | Klachten**

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 5 werkdagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan SilviaDraaijer.nl. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat SilviaDraaijer.nl in staat is adequaat te reageren. Indien een klacht gegrond is, zal SilviaDraaijer.nl de werkzaamheden alsnog zoals overeengekomen verrichten, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal SilviaDraaijer.nl slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 8.

#### **artikel 12 | Toepasselijk recht**

Op alle offertes, opdrachten, overeenkomsten en daaruit voortvloeiende geschillen is Nederlands recht van toepassing. Van toepassing is steeds de versie die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige overeenkomst.

# Leveringsvoorwaarden SilviaDraaijer.nl zakelijke markt

## **artikel 1 | Organisatie & Werkwijze**

Alle coaching gesprekken en/of trainingen worden uitgevoerd door Silvia Draaijer.

## **artikel 2 | Geheimhouding**

Opdrachtnemer garandeert dat zij alle informatie die gebruikt wordt om trainingen te ontwikkelen of anderszins diensten te verlenen, vertrouwelijk behandelt en niet aan derden ter inzage geeft.

## **artikel 3 | Kwaliteit**

Opdrachtnemer verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk geschieden naar beste vermogen van Silvia Draaijer.

## **artikel 4 | Prijzen**

Standaard zijn bij de trainingsprijs inbegrepen: trainingsmateriaal, honorarium trainer, reistijd, voorbereiding en coördinatie. Lesruimte wordt door Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Voor individuele coaching geldt het overeengekomen uurtarief. Dit is exclusief reiskosten à 0,33 cent per kilometer en eventueel gemaakte parkeerkosten.

Alle genoemde bedragen zijn exclusief 21% BTW en zullen inclusief 21% BTW worden gefactureerd. De prijzen van deze offerte zijn geldig tot 1 maand na het uitbrengen van de offerte, tenzij anders is overeengekomen.

## **artikel 5 | Facturering en Betaling**

Opdrachtnemer factureert Opdrachtgever het gehele factuurbedrag direct na aanvang van de training. Facturen worden digitaal verzonden naar Opdrachtgever.

Opdrachtnemer hanteert een betalingstermijn van 14 dagen. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de Opdrachtgever.

Als de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel het 'besluit vergoeding van buitengerechtelijke incasso kosten'. Indien Silvia Draaijer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. Eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de opdrachtgever worden verhaald. Bij individuele coaching wordt de factuur achteraf verstuurd en geldt een betalingstermijn van 14 dagen.

## **artikel 6 | Annuleringen**

### **Annulering van een trainingsgroep**

Opdrachtgever is bevoegd tot annulering van een training. De datum van de schriftelijke (bevestiging van de) annulering wordt hierbij als uitgangspunt genomen. Schriftelijk annuleren bij voorkeur via e-mail [info@silviadraaijer.nl](mailto:info@silviadraaijer.nl). In geval van annulering is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een vergoeding verschuldigd volgens onderstaand overzicht:

- Tot zes weken voor aanvang van de training kan kosteloos worden geannuleerd of worden verplaatst.
- Bij annulering tot 4 weken voor de geplande start van de opdracht: 50% van de offerteprijs.
- Bij annulering tussen 4 en 2 weken voor de geplande start van de opdracht: 80% van de offerteprijs;

- Bij annulering binnen 2 weken voor de geplande start van de opdracht: 100% van de offerteprijs.

## **Annulering volgend op een plenaire training en behorend bij een trainings-traject**

Individuele gesprekken worden tijdens de plenaire training of vooraf met alle deelnemers direct ingepland voor het gehele traject:

- deze afspraken staan vast en zijn bindend;
- data en tijden zijn onderling te ruilen en alleen vooraf in overleg met Silvia Draaijer via [info@silviadraaijer.nl](mailto:info@silviadraaijer.nl)
- bij een uitzonderlijke situatie van overmacht kan (alleen) Silvia Draaijer besluiten om een gesprek op een later moment opnieuw in te plannen.

## **Annulering bij individuele coaching**

Indien opdrachtgever de door haar/hem gemaakte afspraak binnen 24 uur voor de desbetreffende afspraak annuleert zal opdrachtnemer de kosten in rekening brengen en is opdrachtgever verplicht deze te betalen. Afspraken die geannuleerd of verzet worden voor deze tijd zullen niet in rekening worden gebracht.

## **artikel 7 | Overmacht**

Overmacht wordt in deze voorwaarden conform Burgerlijk wetboek als volgt gedefinieerd: Een tekortkoming kan de schuldenaar niet worden toegerekend, indien zij niet is te wijten aan zijn schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Bij een situatie van overmacht heeft de opdrachtgever het recht om een training of coaching op een later moment in te halen. Bij situaties van overmacht waardoor een opleiding of coaching niet conform de opdrachtgeving kan worden uitgevoerd, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende training of coaching alsnog zal worden gegeven. In geval van overmacht heeft de Opdrachtgever geen recht op een (schade) vergoeding. Opdrachtnemer zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit situaties van overmacht.

## **artikel 8 | Klachten**

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de Opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk worden gemeld aan Opdrachtnemer. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten plus de voorgestelde oplossing, zodat Silvia Draaijer in staat is adequaat te reageren.

## **artikel 9 | Intellectuele eigendom**

Al het trainingsmateriaal en aanvullend materiaal door Opdrachtnemer in verband met de training verstrekt, is auteursrechtelijk beschermd. Dit mag dientengevolge niet in enigerlei vorm worden openbaar gemaakt en/of vermenigvuldigd, op welke wijze dan ook en al dan niet in gewijzigde vorm, dan wel aan derden worden verstrekt, zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer

## **artikel 10 | Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade door toepassing van het door de deelnemer geleerde in de training en of coaching en erkent geen enkele aansprakelijkheid voor indirecte, gevolg- of bedrijfs- schade, gemiste besparingen en winst- of omzetzerving

**artikel 11 | Resultaten** De gewenste resultaten van de training of coaching kunnen alleen in goed partnerschap worden bereikt. Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zullen zich optimaal inzetten om tot een goed eindresultaat te komen.

**artikel 12 | Het Nederlands recht**

Het Nederlands recht is van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten.