

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## SANDRA RAAIJMAKERS

### Definities

In deze AV wordt het volgende verstaan onder:

<b>AV</b>	deze algemene voorwaarden.
<b>Dienst(en)</b>	de door Sandra verzorgde workshops, health checks, gastcolleges interim-management en keynote speaking en alle overige te verrichten diensten in de ruimste zin des woords zoals omschreven in de Overeenkomst.
<b>Opdracht</b>	de opdracht waarin de te verrichten Diensten besloten liggen, zoals opgenomen in de Overeenkomst.
<b>Opdrachtgever</b>	de Opdrachtgever van Sandra, die deze AV accepteert.
<b>Overeenkomst</b>	de overeenkomst tussen Sandra en Opdrachtgever waarin de opdracht besloten ligt.
<b>Partijen</b>	Sandra en Opdrachtgever tezamen.
<b>Sandra</b>	Sandra Raaijmakers, een eenmanszaak gevestigd aan de Irenelaan 29, 5707 LS Helmond, Nederland en geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 75885611, de gebruiker van deze AV.

### Artikel 1 Toepasselijkheid van deze AV

1. Deze AV zijn van toepassing op iedere door Sandra gedane aanbieding, op iedere door haar uitgebrachte offerte en op iedere (aanvullende en/of vervolg) opdracht overeengekomen tussen Sandra en Opdrachtgever, tenzij hier nadrukkelijk schriftelijk van is afgeweken door Partijen.
2. De bevestiging van de Opdracht door Opdrachtgever houdt tevens de acceptatie van deze AV in.
3. Indien een of meer bepalingen in deze AV nietig of vernietigd zijn, tast dit de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. Sandra zal de nietige of vernietigde bepalingen vervangen en daarbij het oorspronkelijke doel en de strekking van de nietige of vernietigde bepalingen in acht nemen.
4. Sandra behoudt zich het recht voor om de AV te wijzigen. Indien Sandra de gewijzigde AV aan Opdrachtgever ter hand stelt en deze de gewijzigde AV accepteert, is de gewijzigde AV van toepassing. In alle andere gevallen geldt

de versie van de AV die ten tijde van het ontstaan van de Overeenkomst van toepassing was.

5. Ingeval van tegenstrijdigheden tussen hetgeen overeengekomen in de Overeenkomst en de AV prevaleert hetgeen overeengekomen in de Overeenkomst.
6. Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij nadrukkelijk uitgesloten.
7. De AV zullen op verzoek kosteloos door Sandra worden toegezonden. De AV zijn tevens te raadplegen, te kopiëren en op te slaan middels de website [www.sandrraaijmakers.nl](http://www.sandrraaijmakers.nl) of [www.sandrraaijmakers.com](http://www.sandrraaijmakers.com).

## **Artikel 2                    Aanbod en offertes**

1. Een aanbod of offerte van Sandra kan zowel mondeling als schriftelijk geschieden en is geheel vrijblijvend en herroepelijk. Aan het aanbod of de offerte kan geen enkel recht worden ontleend.
2. Kennelijke fouten in het aanbod of de offerte, daarin mede inbegrepen uitlatingen op de website van Sandra, binden Sandra niet.

## **Artikel 3                    Totstandkoming Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door de schriftelijke aanvaarding van het aanbod of de offerte door Opdrachtgever.
2. Indien Opdrachtgever voor de toezending van de schriftelijke aanvaarding aan Sandra verzoekt om met de werkzaamheden te starten, geldt dit als een stilzwijgende aanvaarding van de Opdracht. Opdrachtgever zal na het verzoek alsnog zo spoedig als mogelijk Sandra van een schriftelijke aanvaarding voorzien.

## **Artikel 4                    Annulering**

1. Opdrachtgever kan de Opdracht conform de annuleringsregeling annuleren. De annuleringskosten zullen door Sandra in alle redelijkheid worden bepaald op basis van reeds gemaakte kosten en de hiernavolgende annuleringsregeling:
  - Annulering door Opdrachtgever kan tot acht weken voor aanvang van de Diensten kosteloos geschieden.
  - Bij annulering tussen drie en acht weken voor aanvang van de Diensten is Opdrachtgever verplicht 30% van de overeengekomen vergoeding te vergoeden.

- Bij annulering tussen nul en drie weken voor aanvang van de Diensten is Opdrachtgever verplicht 70% van de overeengekomen vergoeding te vergoeden.
2. Ongeacht het aantal weken waarbinnen Opdrachtgever de opdracht annuleert, worden de reeds verrichte voorbereidingen in rekening gebracht.

## **Artikel 5                    Uitvoering opdracht**

1. Sandra is verplicht om de Opdracht naar haar beste vermogen en als een zorgvuldig opdrachtnemer uit te voeren.
2. Sandra kan geen garanties geven met betrekking tot de te behalen resultaten op basis van door Sandra toegepaste studies en verstrekte adviezen. De te behalen resultaten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloedssfeer liggen, waaronder onder andere de inzet van Opdrachtgever. Op Sandra rust derhalve een inspanningsverplichting.
3. Daar de Opdracht wordt uitgevoerd op basis van een inspanningsverplichting, kan Sandra in geen geval verantwoordelijk worden gehouden voor het door Opdrachtgever gewenste resultaat, tenzij dit uitdrukkelijk door Partijen is overeengekomen en het resultaat voldoende is bepaald.
4. Sandra is, indien door haar gewenst of noodzakelijk geacht, gerechtigd om bij de uitvoering van de Opdracht derden in te schakelen, tenzij anders door Partijen overeengekomen.
5. Indien Sandra wegens ziekte of door andere omstandigheden niet in staat is om de Opdracht uit te voeren, zal Sandra Opdrachtgever hier terstond van op de hoogte stellen. Partijen zullen alsdan in gezamenlijk overleg tot een oplossing komen.

## **Artikel 6                    Wijziging Overeenkomst**

1. Indien het tijdens de uitvoering van de Diensten nodig blijkt om de Overeenkomst te wijzigen dan wel aan te passen, zullen Partijen hierover gezamenlijk overeenstemming bereiken.
2. De wijziging van de Overeenkomst kan van invloed zijn op de einddatum van de Opdracht.
3. Indien de wijziging van de Overeenkomst invloed heeft op de vergoeding van de Opdracht laat Sandra dit zo spoedig als mogelijk, onder vermelding van het aangepaste bedrag, aan Opdrachtgever weten.
4. Indien Opdrachtgever de uitvoering van de Opdracht wilt uitstellen, laat Opdrachtgever dit schriftelijk aan Sandra weten.

5. Sandra is gerechtigd om de kosten die ontstaan door het uitstel bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Onder deze kosten vallen in ieder geval, doch niet uitsluitend, annuleringskosten van derden en gereserveerde ruimtes.

## **Artikel 7 Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige terbeschikkingstelling van de benodigdheden aan Sandra voor de correcte uitvoering van de Opdracht door Sandra.
2. Opdrachtgever staat in voor de betrouwbaarheid, juistheid en volledigheid van de door hem of haar ter beschikking gestelde informatie, ongeacht of deze van derden afkomstig is.
3. Sandra is niet aansprakelijk voor de schade die volgt uit niet, onjuist of onvolledig verstrekte informatie door Opdrachtgever.
4. Indien de benodigde informatie niet tijdig aan Sandra wordt verstrekt, heeft Sandra het recht om de uitvoering van de Opdracht op te schorten.
5. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de veiligheid op eventueel door hem of haar terbeschikkinggestelde locatie.
6. Opdrachtgever informeert Sandra in de loop van de Opdracht tijdig omtrent later opkomende en voor Sandra relevante informatie.
7. Opdrachtgever stelt Sandra onverwijld in kennis indien Opdrachtgever weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat hij of zij niet aan zijn of haar verplichtingen zal kunnen voldoen.

## **Artikel 8 Vergoeding en betaling**

1. De door Sandra bedongen vergoeding is exclusief BTW, tenzij anders overeengekomen.
2. Sandra is gerechtigd om alle overige door haar gemaakte kosten, welke noodzakelijk zijn voor de correcte uitvoering van de Opdracht of daar inherent aan zijn, bij Opdrachtgever in rekening te brengen. Hieronder vallen in ieder geval eventuele reis- en parkeerkosten.
3. Sandra is gerechtigd om van Opdrachtgever een redelijk voorschot op de vergoeding van de Opdracht te verlangen.
4. Sandra is gerechtigd tot verhoging van de overeengekomen vergoeding indien deze verhoging het gevolg is van wet- of regelgeving of door de stijging van lonen of door omstandigheden die bij het aangaan van de Overeenkomst niet in redelijkheid waren te voorzien. Opdrachtgever is in dat geval niet gerechtigd tot ontbinding van de Overeenkomst.

5. Betaling vindt plaats zoals omschreven in de door Sandra verstrekte factuur, met inachtneming van de daarin opgenomen betalingstermijn.
6. Na het verstrijken van de in het vorige lid genoemde betalingstermijn is Opdrachtgever terstond en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
7. Bij verzuim is Opdrachtgever de wettelijke rente over het factuurbedrag verschuldigd tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
8. Alle incassokosten met betrekking tot de verkrijging van de voldoening in- en buiten rechte komen voor rekening van Opdrachtgever, deze bedragen tenminste EUR 75.
9. Bezwaren tegen de hoogte van de vergoeding schorten de betalingsverplichting van Opdrachtgever niet op.
10. Bij verzuim door Opdrachtgever heeft Sandra een retentierecht op de door Opdrachtgever verstrekte benodigdheden en overige zaken van Opdrachtgever in het bezit van Sandra.

#### **Artikel 9 Aansprakelijkheid**

1. Sandra is slechts aansprakelijk voor directe schade volgende uit tekortkomingen in de nakoming welke aan haar te wijten zijn of die is ontstaan ten gevolge van opzet of grove schuld van Sandra.
2. Sandra is niet aansprakelijk voor indirecte- of gevolgschade daaronder mede begrepen bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst.
3. De aansprakelijkheid van Sandra is beperkt tot het bedrag gelijk aan de factuurwaarde exclusief BTW en in alle gevallen beperkt tot het bedrag van de uitkering van haar verzekeraar in het voorkomende geval.
4. Opdrachtgever vrijwaart Sandra tegen alle aanspraken van derden met betrekking tot de Overeenkomst en stelt Sandra in zo een geval terstond op de hoogte van dergelijke aanspraken.

#### **Artikel 10 Overmacht**

1. In geval van overmacht is Sandra niet gehouden aan haar verplichtingen volgende uit de Overeenkomst en is zij gerechtigd deze voor de duur van de overmacht op te schorten. Sandra is nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan ten gevolge van overmacht.
2. Onder overmacht wordt verstaan alles wat op grond van de wet en jurisprudentie als overmacht wordt gekwalificeerd, voorzien of onvoorzien en waarop Sandra geen invloed kan uitoefenen. Hieronder valt in ieder geval ook verhindering van door Sandra ingeschakelde derden, ziekte, verstoring van

energievoorzieningen, internet storingen, storingen in- en het uitvallen van het openbaar vervoer en computer inbreuk door derden.

3. Diensten die reeds voor het intreden van de overmacht zijn verricht mogen door Sandra separaat in rekening worden gebracht bij Opdrachtgever.

#### **Artikel 11 Klachten**

1. Opdrachtgever stelt Sandra zo spoedig als mogelijk op de hoogte van eventueel door hem of haar ondervonden klachten.
2. Klachten over verrichte Diensten dienen zo spoedig als mogelijk en uiterlijk 7 dagen na het eindigen daarvan aan Sandra te worden gemeld.
3. Indien de klacht gegrond is en verholpen kan worden, zal Sandra deze zo goed als mogelijk proberen te verhelpen, indien dit niet (meer) mogelijk is, is Sandra slechts aansprakelijk voor zover aangegeven in artikel 9.
4. De beoordeling van eventuele klachten wordt gedaan door Sandra.

#### **Artikel 12 Duur en beëindiging Overeenkomst**

1. De duur van de Overeenkomst is opgenomen in de Overeenkomst.
2. De Overeenkomst eindigt na voltooiing van alle overeengekomen Diensten.
3. Opgenomen termijnen betreffen nimmer fatale termijnen.
4. De Overeenkomst is niet tussentijds opzegbaar.
5. Ieder der Partijen is, in afwijking van het vorige lid, gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang en zonder enige verplichting op te zeggen in geval dat:
  - de andere Partij in surseance van betaling geraakt of surseance van betaling aanvraagt;
  - de andere Partij failliet wordt verklaard, dan wel het faillissement van de andere Partij wordt aangevraagd;
  - de onderneming van de andere Partij wordt gestaakt of wordt geliquideerd;
  - op een omvangrijk deel van het vermogen van de andere Partij beslag wordt gelegd;
  - Sandra hier gewichtige redenen toe heeft.

#### **Artikel 13 Geheimhouding**

1. Partijen zijn jegens elkaar verplicht om de grootste geheimhouding te betrachten jegens derden, met betrekking tot vertrouwelijke informatie verschaft door eenieder van hen.

2. Het voorgaande is niet van toepassing indien een der Partijen op grond van enig wetsbepaling, voorschrift of gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie openbaar te maken aan de in de desbetreffende wetsbepaling, voorschrift of gerechtelijke uitspraak genoemde personen.
3. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan alles wat op grond van de wet en jurisprudentie als zodanig wordt gekwalificeerd.
4. Op de inbreuk van het voorgaande staat een boete van EUR 1000 en EUR 500 per dag dat de inbreuk voortduurt.

#### **Artikel 14                    Intellectuele eigendomsrechten**

1. Sandra behoudt zich altijd en exclusief alle intellectuele eigendomsrechten voor met betrekking tot door haar aan Opdrachtgever verstrekte documentatie c.q. materiaal, dan wel materiaal dat Sandra gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst.
2. Het is Opdrachtgever nadrukkelijk niet toegestaan, behoudens uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van Sandra, dergelijk materiaal te verveelvoudigen, te openbaren, te exploiteren, dan wel op enigerlei wijze aan derden ter beschikking te stellen.

#### **Artikel 15                    Marketing**

1. Sandra is gerechtigd in algemene zin te publiceren over de in het kader van de Overeenkomst verrichte Opdracht. Sandra zal Opdrachtgever informeren indien en voor zover de naam van Opdrachtgever in enige publicatie gebruikt zal worden. Opdrachtgever heeft het recht een dergelijke publicatie te verhinderen, indien daartoe zwaarwegende gronden aanwezig zijn.
2. Sandra kan Opdrachtgever vragen om een review te schrijven over zijn/haar ervaringen met Sandra. Opdrachtgever geeft Sandra toestemming om de review van Opdrachtgever op haar website en social media kanalen te plaatsen. Indien Opdrachtgever niet langer wenst dat zijn/haar review zichtbaar is op de website of social media kanalen van Sandra zal Opdrachtgever Sandra hierover per e-mail, conform hetgeen geregeld in de privacyverklaring van Sandra, informeren.

#### **Artikel 16                    Toepasselijk recht en forumkeuze**

1. Op de Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Sandra is Nederlands recht van toepassing.

2. Ingeval van een geschil zullen Partijen eerst proberen hier gezamenlijk uit te komen. Ieder geschil waar Partijen niet uitkomen zal worden beslecht door de rechtbank binnen welk arrondissement Sandra is gevestigd.