

## *Algemene Voorwaarden van Detlev Hagedaars Training & Coaching*

1	DEFINITIES.....	2
2	TOEPASSELIJKHEID .....	2
3	AANBOD EN AANVAARDING .....	3
4	OVERMACHT .....	3
5	AANSPRAKELIJKHEID .....	4
6	PRIJZEN EN AANBETALINGEN.....	4
7	FACTURATIE, RENDE EN INCASSOKOSTEN .....	5
8	ANNULERING EN ANNULERINGSKOSTEN.....	5
9	WIJZIGINGEN EN INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN .....	6
10	PRIVACY.....	6
11	KLACHTEN EN GESCHILLEN .....	6
12	TOEPASSELIJK RECHT EN RECHTBANK .....	7

# Algemene Voorwaarden van Detlev Hagens Training & Coaching

## 1 Definities

- 1.1 Detlev Hagens Training & Coaching: de ondernemer die producten en/of diensten (op afstand) aan anderen (Opdrachtgever) aanbiedt, hierna opdrachtnemer.
- 1.2 Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon, personenvennootschap, rechtspersoon of andere entiteit die met opdrachtnemer een Overeenkomst aangaat, dan wel onderhandelt over de totstandkoming daarvan, dan wel daartoe een offerte vraagt of jegens wie opdrachtnemer enige (rechts-)handeling verricht.
- 1.3 Overeenkomst: iedere tussen de Opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand gekomen Overeenkomst betreffende de deelname van de Opdrachtgever of diens werknemers aan of de opdracht tot het uitvoeren van cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord, alsmede iedere (rechts)handeling ter voorbereiding en/of ter uitvoering van deze Overeenkomst, alsmede Open trainingen en Op maat-trainingen.
- 1.4 Op maat-trainingen: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's die door opdrachtnemer (uitsluitend) aan de Opdrachtgever worden aangeboden.
- 1.5 Open trainingen: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen en programma's waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.

## 2 Toepasselijkheid

- 2.1 *Algemeen*  
Onverminderd lid 2 van dit artikel, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen van en alle overeenkomsten met opdrachtnemer, gevestigd en kantoorhoudende te 6041 VX Roermond, aan de Abdij Elisabethstraat 10. In het bijzonder zijn deze voorwaarden van toepassing op alle door opdrachtnemer te verrichten diensten, met inbegrip van verstrekte adviezen en informatie.
- 2.2 Voordat de overeenkomst wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de Opdrachtgever beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij opdrachtnemer zijn in te zien en dat deze voorwaarden op verzoek van de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
- 2.3 Beschikbaarstelling kan onder meer geschieden door het vooraf ter hand stellen van een exemplaar van deze voorwaarden. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen worden de voorwaarden geacht door de betrokken Partijen te zijn geaccepteerd.
- 2.4 Algemene leverings-, betalings- en inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever of een derde partij zijn niet van toepassing op aanbiedingen van en met opdrachtnemer gesloten overeenkomsten.
- 2.5 Afspraken tussen opdrachtnemer en de Opdrachtgever (of een andere (derde) partij) die afwijken van deze algemene voorwaarden gelden slechts als overeengekomen indien opdrachtnemer deze afspraken schriftelijk heeft bevestigd.
- 2.6 De ongeldigheid van één of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden laat de geldigheid van alle andere bepalingen onverlet.
- 2.7 Blijkt een bepaling in deze algemene voorwaarden om enigerlei reden ongeldig of onredelijk bezwarend, dan worden partijen geacht een geldige vervangende bepaling overeengekomen te zijn, die de ongeldige of onredelijke bezwarende bepaling naar strekking en reikwijdte zoveel mogelijk benadert, dan wel zoveel mogelijk de intentie van de ongeldige of onredelijk bezwarende bepaling weergeeft.

## 3 Aanbod en aanvaarding

- 3.1 Offertes van opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte anders is vermeld.
- 3.2 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
- 3.3 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument en/of de Opdrachtgever mogelijk te maken. Als opdrachtnemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze geen exacte weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden opdrachtnemer niet.
- 3.4 De Overeenkomst tussen opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt slechts tot stand indien en voor zover:
  - a. de door opdrachtnemer en de Opdrachtgever ondertekende schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer is ontvangen of opdrachtnemer door middel van een digitale verzonden aanmelding of bevestiging de opdracht schriftelijk heeft aanvaard;
  - b. door ondertekening door de Opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier.
- 3.5 Na de totstandkoming van de Overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen gelden slechts indien deze schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd.

## 4 Overmacht

- 4.1 Een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door opdrachtnemer, kan opdrachtnemer onder meer niet worden toegerekend indien de oorzaken van deze tekortkoming niet te wijten zijn aan de schuld van opdrachtnemer of buiten de risicosfeer van opdrachtnemer vallen. Oorzaken zoals bedoeld in de vorige zin zijn onder andere doch niet uitsluitend oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, terrorisme, oproer, molest, brand, waterschade, overstroming, werkstaking, bedrijfsbezetting, uitsluiting, in- en uitvoerbelemmering, overheidsmaatregelen, defecten aan machines, storingen in de leveringen van gas, water en elektriciteit, weersomstandigheden en weersinvloeden, vervoersproblemen alsmede de vertraging, stagnatie of onderbreking van leveringen van derden van wie opdrachtnemer materialen of onderdelen voor de uitvoering van de overeenkomst moet betrekken.
- 4.2 Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van de verplichtingen op te schorten als ze door overmacht tijdelijk is verhinderd verplichtingen tegenover de opdrachtgever na te komen. Als de overmachtssituatie is vervallen, komt opdrachtnemer zijn verplichtingen na zodra de planning het toelaat. Dit betekent dat, in het geval dat opdrachtnemer tijdelijk de verplichtingen niet kan nakomen, de Opdrachtgever de overeenkomst niet kosteloos kan ontbinden.
- 4.3 In geval van een niet toerekenbare tekortkoming in de overeenkomst door de Opdrachtgever is opdrachtnemer bevoegd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden.

## 5 Aansprakelijkheid

- 5.1 Opdrachtnemer aanvaardt - ongeacht de rechtsgrond van de vordering van de Opdrachtgever en deelnemers - geen aansprakelijkheid voor gevolgschade zoals - maar niet beperkt tot - schade aan zaken van de Opdrachtgever en deelnemers en schade als gevolg van aansprakelijkheid jegens derden.
- 5.2 Opdrachtgever en deelnemers moeten al die maatregelen nemen die noodzakelijk zijn ter voorkoming of beperking van schade.
- 5.3 De deelnemer dient gezond aan de uitvoering van de overeenkomst deel te nemen. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de gezondheid van de deelnemer. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de Overeenkomst sportactiviteiten of daarmee vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname aan de uitvoering van de overeenkomst is voor eigen risico van de deelnemer.
- 5.4 Indien opdrachtnemer aansprakelijk is voor door de deelnemers of door Opdrachtgever geleden schade, is de schadevergoedingsplicht van opdrachtnemer altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat door haar verzekering in het voorkomende geval wordt uitgekeerd. Indien de verzekering niet uitkeert of de schade niet onder een door opdrachtnemer gesloten verzekering valt, is de schadevergoedingsplicht van opdrachtnemer beperkt tot maximaal het factuurbedrag voor de (op)geleverde zaken en/of de verrichte werkzaamheden en/of de verleende diensten.

## 6 Prijzen en betalingen

- 6.1 De aangeboden en overeengekomen prijzen zijn:
- gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de Overeenkomst geldende lonen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen;
  - exclusief reis-, verblijf-, materiaal- en shipmentkosten;
  - exclusief de kosten van de eventuele huur van audiovisuele apparatuur; voor het gebruik van digitale online en offline leerplatform, performance tools, analyse en management informatie en (interactieve) leertablets;
  - exclusief de huur van accommodatie;
  - exclusief de kosten van verblijf van docenten, trainers, adviseurs en deelnemers tenzij anders is vermeld;
  - exclusief BTW;
  - exclusief overige kosten in enig andere vorm.
- 6.2 Opdrachtnemer is gerechtigd de prijzen, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de Overeenkomst en de ingangsdatum van de Overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.
- 6.3 *Aanbetaling*  
Opdrachtgever en/of deelnemer wordt om een aanbetaling gevraagd. De hoogte van de aanbetaling is in overeenstemming met de verleende diensten. De aanbetaling wordt verrekend met het totale eindbedrag. De hoogte van deze aanbetaling wordt schriftelijk overeengekomen.
- 6.4 Betaling dient online via de aangeboden betaalwijzen te geschieden dan wel vooruit per bankovermaking na ontvangst van de orderbevestiging c.q. de (proforma-)factuur.

## *Algemene Voorwaarden van Detlev Hagens Training & Coaching*

- 6.5 Als Opdrachtgever een betaalverplichting of een andere verplichting uit deze voorwaarden of de overeenkomst niet nakomt, mag opdrachtnemer de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

### **7 Facturatie, rente en incassokosten**

- 7.1 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, onverminderd het recht van opdrachtnemer om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.
- 7.2 Alle aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen moeten zonder korting of inhouding worden voldaan. De Opdrachtgever is niet bevoegd tot verrekening.
- 7.3 Indien om welke reden dan ook enig bedrag, dat door Opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd mocht zijn, niet op de vervaldag mocht zijn betaald, is over het openstaande bedrag vanaf de vervaldag de wettelijke (handels)rente verschuldigd. In dit geval is de Opdrachtgever op eerste verzoek van opdrachtnemer voorts verplicht op haar kosten zekerheid te stellen in door opdrachtnemer te bepalen vorm en omvang voor haar verplichtingen tegenover opdrachtnemer. Opdrachtnemer is bovendien gerechtigd naar eigen keuze haar verplichtingen tot presteren ten opzichte van de desbetreffende Opdrachtgever op te schorten of als vervallen te beschouwen. Indien opdrachtnemer, na niet betaling door Opdrachtgever van enig door laatstbedoelde aan opdrachtnemer verschuldigd bedrag na de vervaldag de vordering ter incasso uit handen geeft, dan wel de vordering aan een derde overdraagt, komen de buitengerechtelijke kosten voor de incasso van het door de desbetreffende Opdrachtgever verschuldigd bedrag, te vermeerderen met de daarover te betalen BTW, ten laste van de Opdrachtgever, evenals alle gerechtelijke kosten, kosten voor een eventuele faillissementsaanvraag daaronder begrepen, welke opdrachtnemer c.q. degene aan wie de desbetreffende vordering is overgedragen, zal hebben te maken tot inning van het door de Opdrachtgever verschuldigde.

### **8 Annulering en annuleringskosten**

- 8.1 Annulering van trainingen door Opdrachtgever dient schriftelijk of per e-mail te geschieden.
- 8.2 Indien de Opdrachtgever nadat een overeenkomst tot stand is gekomen, deze wenst te annuleren, dient dit schriftelijk binnen 10 werkdagen te geschieden. Bij annulering wordt 50% van het totale orderbedrag, vermeerderd met de wettelijke BTW, als annuleringskosten in rekening gebracht, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.
- 8.3 Ingeval van annulering van Open trainingen is de Opdrachtgever de overeengekomen prijs niet verschuldigd ingeval van annulering tot vier weken voor de overeengekomen datum van uitvoering van de Overeenkomst.
- 8.4 Voor annuleringen die niet onder de reikwijdte van lid 2 of 3 vallen geldt dat de volledige overeengekomen prijs is verschuldigd, onverminderd het recht van opdrachtnemer op volledige schadevergoeding.
- 8.5 Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de training/opleiding of opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen (vervangende) deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaald bedrag.

## *Algemene Voorwaarden van Detlev Hagens Training & Coaching*

- 8.6 Opdrachtnemer heeft het recht om bij onvoldoende aanmeldingen een training/opleiding af te gelasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaande training/opleiding niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden gerestitueerd.

### **9 Wijzigingen en intellectuele eigendomsrechten**

- 9.1 Om reden van veranderingen in exameneisen (al dan niet van overheidswege) of kwalitatieve verbetering, behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om programma's van cursussen of trainingen gedurende de overeenkomst te wijzigen.
- 9.2 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om op elk tijdstip, zonder melding vooraf, veranderingen, verbeteringen en/of wijzigingen aan te brengen in deze voorwaarden en condities.
- 9.3 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om door de deelnemer en/of Opdrachtgever tijdens een opleiding of training geproduceerd (beeld)materiaal te gebruiken ten behoeve van andere door opdrachtnemer aangeboden opleidingen of trainingen.
- 9.4 Opdrachtnemer behoudt de intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op alles wat voortkomt uit de werkzaamheden van, of verstrekt wordt voorafgaand aan, tijdens of na afloop van de werkzaamheden (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, boeken, proefexamens, readers en software) door opdrachtnemer en/of partners van opdrachtnemer.
- 9.5 De in deze bepaling bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijke voorafgaande toestemming van opdrachtnemer openbaar worden gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht.

### **10 Privacy**

Opdrachtnemer hecht grote waarde aan zorgvuldige en veilige omgang met privacygevoelige informatie en respecteert te allen tijde de privacy van haar klanten. Persoonsgegevens, die door partijen en opdrachtnemer worden verstrekt, worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### **11 Klachten en geschillen**

- 11.1 Een klacht dient schriftelijk aan de administratie van opdrachtnemer te worden gericht, op straffe van verval van recht van klagen, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen een week na de les, cursus, opleiding of andere geleverde dienst c.q. na het voordoen van het onderhavige voorval. Klachten die na bovengenoemde termijn binnengekomen zijn, zijn niet ontvankelijk.
- 11.2 Opdrachtnemer spant zich in om binnen drie weken na de kennisgeving van de klacht contact op te nemen met de Opdrachtgever (of deelnemer) om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
- 11.3 Gebreken die redelijkerwijs niet binnen die termijn ontdekt kunnen worden ofwel redelijkerwijs niet ontdekt hadden kunnen zijn, dienen uiterlijk binnen zeven dagen na ontdekking, schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gemeld. Klachten die na de genoemde termijn binnengekomen zijn, zijn niet ontvankelijk.
- 11.4 Bij het klachtenonderzoek zal/zullen de Opdrachtgever en/of deelnemers alle noodzakelijke medewerking verlenen.

## *Algemene Voorwaarden van Detlev Hagens Training & Coaching*

- 11.5 Als onderzoek niet mogelijk is doordat Opdrachtgever en/of deelnemer geen medewerking verleent of anderszins, wordt de klacht niet in behandeling genomen en heeft de Opdrachtgever geen aanspraak op enige tegemoetkoming of vergoeding. Als (na onderzoek) de klachten ongegrond blijken te zijn, draagt de indiener van de klacht (Opdrachtgever/deelnemer) de financiële kosten van het klachtenonderzoek. Opdrachtgever en/of deelnemer kan geen rechten ontleen aan het in behandeling nemen van een klacht.
- 11.6 Opdrachtnemer zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan de Opdrachtgever.

### **12 Toepasselijk recht en rechtbank**

- 12.1 Voordat Opdrachtgever of deelnemer naar de rechter stapt, doet hij zijn uiterste inspanning om in overleg te treden met opdrachtnemer om onderling tot een oplossing te komen. Hierbij neemt Opdrachtgever en/of deelnemer de klachtenregeling als bedoeld in Artikel 11 (eerste tot en met zesde lid) in acht.
- 12.2 Op alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlandse recht van toepassing.
- 12.3 Partijen sluiten de werking van het Weens Koopverdrag uit.
- 12.4 In meningsverschillen over de uitleg van deze voorwaarden zal de Nederlandse tekst doorslaggevend zijn.
- 12.5 Alle geschillen, welke rijzen met betrekking tot de onderhavige voorwaarden of enige overeenkomst, waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Roermond, onverminderd het recht van opdrachtgever zich te wenden tot de overigens bevoegde rechter.