



# Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, werkzaamheden en overeenkomsten tussen Jeannette Rijks, ook handelend onder de naam Faktor5, verder te noemen: “Faktor5” en haar cliënten of hun rechtsopvolgers, in het vervolg aangeduid met de term “Wederpartij”.

## **Offertes**

Alle offertes zijn vrijblijvend en exclusief BTW, tenzij in de offerte zelf anders is vermeld. Offertes van Faktor5 zijn gebaseerd op de informatie die door Wederpartij is verstrekt. De Wederpartij staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie heeft verstrekt. Faktor5 zal de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

## **Tarieven en Kosten van de Opdracht**

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenschattingen staat in de offerte aangegeven of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, worden ze afzonderlijk berekend.

## **Opdrachten en Overeenkomsten**

Overeenkomsten komen tot stand door een schriftelijke aanvaarding/bevestiging door Wederpartij van een door Faktor5 uitgebrachte offerte, mits aanvaarding/bevestiging en aanbieding gelijkkluidend zijn.

Aanmelding door Wederpartij op een door Faktor5 beschikbaar gesteld aanmeldformulier, zowel schriftelijk als online, geldt als een tot stand komen van een overeenkomst. Onder schriftelijke aanvaarding wordt ook begrepen aanvaarding per e-mail.

Faktor5 start met de uitvoering van de werkzaamheden van een opdracht niet eerder dan een overeenkomst tot stand is gekomen.



Voor zover bij de uitvoering van de opdracht een afwijking van de offerte noodzakelijk is, zullen Faktor5 en Wederpartij dit tijdig en na onderling overleg schriftelijk vastleggen. De eventuele meer- of minderkosten ten gevolge van wijzigingen en/of aanvullingen van de opdracht komen in principe ten laste c.q. ten gunste van Wederpartij.

### **Leveringstermijn en Uitvoering van diensten**

De werkzaamheden zullen door Faktor5 met zorg worden uitgevoerd, in voorkomend geval overeenkomstig de met Wederpartij schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures, binnen de overeengekomen termijn. De overeengekomen termijn voor het verrichten van diensten is vastgesteld in de verwachting dat de omstandigheden waaronder de werkzaamheden door Faktor5 kunnen worden uitgevoerd dezelfde blijven als ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst. Indien vertraging ontstaat doordat de bedoelde omstandigheden worden gewijzigd, wordt de termijn stilzwijgend verlengd met de tijdsduur van deze vertraging. Faktor5 zal de Wederpartij hierover ten spoedigste informeren.

### **Vervanging en annulering**

Indien Faktor5 – bijvoorbeeld door ziekte – niet in staat is een geplande opleidingsdag te verzorgen, geeft zij dit zo spoedig mogelijk door aan Wederpartij. Faktor5 zal vervolgens trachten om zelf gelijkwaardige vervanging te regelen. Indien Faktor5 daarin niet slaagt, zal in overleg met Wederpartij de opleidingsdag opnieuw ingepland worden. Indien Faktor5 in het geheel niet in staat blijkt de opleiding te verzorgen binnen een termijn van zes maanden na de oorspronkelijk vastgestelde datum, dan is het volledige factuurbedrag daarna per direct opeisbaar.

Wederpartij heeft het recht een geplande opleiding geen doorgang te laten vinden, bijvoorbeeld indien de minimale groepsgrootte niet wordt gehaald. Eventueel gedane betalingen voor diensten worden dan onmiddellijk door Faktor5 geretourneerd.



Bij annulering door de Wederpartij heeft Faktor5 het recht de volgende kosten in rekening brengen:

- bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de geplande opleidingsdag: alleen inschrijfkosten, zijnde 10% van de totale prijs.
- bij annulering minder 4 weken voor aanvang van de geplande opleidingsdag: de volledige prijs. Deelnemer kan zich laten vervangen door een ander indien deze over dezelfde kwalificaties beschikt.
- bij annulering binnen veertien dagen na aanmelding is geen betaling verschuldigd door Wederpartij.

### **Privacy**

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt Wederpartij tijdig alle voor de opdracht relevante documenten en gegevens aan Faktor5. Dit geldt ook voor de ter beschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van Wederpartij, die bij de werkzaamheden van Faktor5 betrokken zullen zijn. Faktor5 zal bij het verrichten van de werkzaamheden voor de Wederpartij de grootst mogelijke zorgvuldigheid aangaande de belangen van Wederpartij in acht nemen.

Wederpartij en Faktor5 zijn verplicht tot geheimhouding van al hetgeen hen bij de uitoefening van hun werkzaamheden als geheim is toevertrouwd, of wat daarbij als vertrouwelijk ter kennis is gekomen. De Wederpartij en Faktor5 zijn verplicht, geen verder of ander gebruik te maken van vertrouwelijke gegevens dan voor zover nodig in de uitoefening van de werkzaamheden en aan die gegevens geen verder of andere bekendheid te geven dan voor de vervulling van de werkzaamheden is vereist.

### **Betaling**

Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, dient betaling binnen de in de factuur aangegeven termijn en bij gebreke van een dergelijke termijn binnen dertig dagen na factuurdatum, te gebeuren door storting of overmaking op een door Faktor5 aangewezen bankrekening.



## **Rente en Kosten**

Indien Wederpartij niet binnen de afgesproken termijn aan zijn betalingsverplichting jegens Faktor5 voldoet, is hij, zonder dat voorafgaande sommatie en ingebrekestelling vereist is, rente over het factuurbedrag verschuldigd vanaf de dag, waarop de factuur betaald had moeten zijn. Deze rente bedraagt voor elke maand (of gedeelte daarvan) van de overschrijding van de betalingstermijn een twaalfde gedeelte van het op het moment van facturering geldende promessedisconto van de Nederlandse Bank plus 2%. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, met betrekking tot de invordering van het door Wederpartij verschuldigde en niet tijdig betaalde gemaakt, zijn voor rekening van Wederpartij. Deze kosten worden op minimaal 10% van het betrokken factuurbedrag gefixeerd en zullen ten minste € 70,00 per vordering bedragen.

Indien op de geleverde producten, diensten of bijbehorende documentatie intellectuele eigendomsrechten van Faktor5, i.c. Jeannette Rijks rusten, blijft dit intellectueel eigendom van Faktor5, i.c. Jeannette Rijks.

Faktor5 vrijwaart Wederpartij voor aanspraken van derden ter zake van inbreuk op een recht van intellectuele eigendom in verband met hetgeen Faktor5 uit hoofde van een overeenkomst met Wederpartij vervaardigt, doet vervaardigen, verricht of doet verrichten.

## **Klachtenregeling**

Eventuele klachten met betrekking tot de door Faktor5 gezonden facturen dienen schriftelijk of per e-mail binnen acht dagen na factuurdatum te worden ingediend. Indien Wederpartij niet binnen deze termijn een klacht heeft ingediend, wordt zij geacht akkoord te gaan met de factuur.

Eventuele klachten moeten schriftelijk of per e-mail worden ingediend, binnen dertig dagen na de verrichting van de diensten. Indien Wederpartij niet binnen dertig dagen na de verrichting van de diensten een klacht heeft ingediend, wordt zij geacht de verrichting akkoord te hebben bevonden.

De Directie van Faktor5 is gehouden binnen dertig dagen schriftelijk of per e-mail en met redenen omkleed een standpunt kenbaar te maken omtrent de



ingediende klacht en eventueel gevraagde voorzieningen te treffen, voor zover Faktor5 dat redelijk vindt.

Indien Wederpartij niet tevreden is met de afwikkeling van de klacht kan zij binnen dertig dagen na ontvangst van de reactie van Faktor5 een klacht schriftelijk of per e-mail indienen bij de onafhankelijk klachtenpersoon, de heer J.L Schot, Talmalaan 15, 4384KE Vlissingen, e-mailadres jaaplsv@zeelandnet.nl. Na ontvangst van de klacht mailt de onafhankelijk klachtenpersoon een bevestiging van ontvangst, met een afschrift aan Faktor5. De klachtenpersoon en Faktor5 behandelen de klacht vertrouwelijk. De klachtenpersoon beoordeelt of de klacht gegrond is en of er recht is op compensatie. Die kan nooit meer bedragen dan de kosten van de training opleiding of andere dienst of geleverde producten. De klachtenpersoon doet uitspraak binnen 4 weken na de klacht. Als hij meer tijd nodig heeft, laat hij dat partijen weten. De uitspraak van de klachtenpersoon is bindend voor Faktor5.

### **Overmacht**

Onder “overmacht” wordt ten deze verstaan: Elke van de wil van partijen onafhankelijke c.q. onvoorzienbare omstandigheid, waardoor nakoming van de overeenkomst redelijkerwijs door Wederpartij niet meer van Faktor5 kan worden verlangd. Indien zich een situatie van overmacht voordoet, is Faktor5 gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten dan wel de overeenkomst definitief te ontbinden.

Faktor5 is gerechtigd betaling te vorderen voor prestaties, die bij uitvoering van de desbetreffende overeenkomst zijn verricht voordat van de omstandigheid, welke overmacht oplevert, is gebleken.

### **Aansprakelijkheid**

Behoudens opzet of grove schuld is Faktor5 niet aansprakelijk voor bedrijfsschade of winstderving, schade als gevolg van persoonlijk letsel of welke andere schade dan ook welke voor Wederpartij en / of derden mocht ontstaan.



Indien Faktor5 onverhoopt toch tot een vergoeding van schade is gehouden, zal die vergoeding nimmer de factuurprijs van de betrokken zaken dan wel van de verrichte werkzaamheden overschrijden.

### **Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten tussen Faktor5 en Wederpartij zal uitsluitend het Nederlands Recht van toepassing zijn.