

## **ALGEMENE VOORWAARDEN SPIEGELBEELD**

### Artikel 1. DEFINITIES

De onderstaande met hoofdletter geschreven definities hebben in het kader van deze algemene voorwaarden de volgende betekenis

- a. Opdracht/Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht, waarbij Opdrachtnemer zich jegens Opdrachtgever verbindt om bepaalde Werkzaamheden te verrichten;
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of de rechtspersoon die aan Opdrachtnemer de Opdracht heeft gegeven tot het verrichten van Werkzaamheden;
- c. Opdrachtnemer: diegene die zich namens Spiegelbeeld jegens een opdrachtgever verbindt tot het verrichten van werkzaamheden ter uitvoering van een overeenkomst van opdracht.
- d. Werkzaamheden: alle door Opdrachtnemer ten behoeve van Opdrachtgever uit te voeren werkzaamheden en verrichtingen waartoe Opdracht is gegeven en die door Opdrachtnemer zijn aanvaard, alsmede alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende werkzaamheden en verrichtingen

### Artikel 2. TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op: alle aanbiedingen, offertes, Opdrachten, rechtsbetrekkingen en Overeenkomsten, hoe ook genaamd, waarbij Opdrachtnemer zich verbindt/zal verbinden om Werkzaamheden te verrichten voor Opdrachtgever, alsmede op alle daaruit voor Opdrachtnemer voortvloeiende Werkzaamheden.
2. Afwijkingen van en aanvullingen op de Opdracht en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig als ze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een (schriftelijke) Overeenkomst of (een nadere) opdrachtbevestiging.
3. Een schriftelijke opdracht kent verschillende verschijningsvormen, waaronder een getekende offerte, een getekend contract, een brief, een e-mail of een ingevuld inschrijvings- of aanmeldingsformulier van Spiegelbeeld. Het is ook mogelijk dat Spiegelbeeld in overleg met opdrachtgever een brief stuurt om een mondelinge opdracht te bevestigen.
4. Indien enige voorwaarde in deze algemene voorwaarden afwijkt van een voorwaarde in de opdrachtbevestiging dan geldt de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarde voor wat betreft de tegenstrijdigheid.
5. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor eventuele aanvullende of vervolgoopdrachten.
6. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever wordt door Opdrachtnemer hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
7. Op deze algemene voorwaarden kunnen zich ook die natuurlijke en rechtspersonen beroepen die direct of indirect op welke wijze dan ook, al dan niet op grond van een arbeidsovereenkomst, bij de dienstverlening aan Opdrachtgever door of vanwege Opdrachtnemer zijn betrokken.

### Artikel 3. GEGEVENS OPDRACHTGEVER

1. Opdrachtgever is gehouden om alle bescheiden die Opdrachtnemer naar zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende Opdracht in de gewenste vorm, op de gewenste wijze en tijdig ter beschikking van Opdrachtnemer te stellen. Opdrachtnemer bepaalt wat moet worden verstaan onder tijdig, de gewenste vorm en de gewenste wijze.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, de volledigheid en de betrouwbaarheid van de door hem verstrekte bescheiden, ook als deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de Opdracht niet anders voortvloeit.
3. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige Bescheiden.

4. Voor rekening en risico van Opdrachtgever zijn de door Opdrachtnemer gemaakte extra kosten en extra uren, alsmede de overige schade voor Opdrachtnemer, vanwege het niet, niet tijdig of niet behoorlijk verschaffen door de Opdrachtgever van voor de uitvoering van de Werkzaamheden noodzakelijke Bescheiden.

#### Artikel 4. UITVOERING OPDRACHT

1. Alle door Spiegelbeeld gemaakte offertes zijn vrijblijvend en zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven.
2. Opdrachtnemer verbindt zich ten behoeve van opdrachtgever tot het verrichten van enkele diensten, zoals weergegeven in het aanbod of de offerte opgesteld door Spiegelbeeld. Vorm en inhoud van deze diensten zullen in onderling overleg worden vastgesteld en aan de hand van ontwikkelingen zo nodig worden bijgesteld.
3. Spiegelbeeld is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever binnen de gestelde geldigheidsduur zonder voorbehoud of wijziging schriftelijk aan Spiegelbeeld is bevestigd en de opdrachtgever juistheid daarvan niet binnen tien werkdagen of (als die termijn korter is) minimaal 48 uur voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk betwist.

#### Artikel 5. HONORARIUM EN KOSTEN

1. Spiegelbeeld ontvangt een honorarium zoals vastgelegd in het aanbod of offerte.
2. Het honorarium bestaat tenzij anders overeengekomen uit een vooraf bepaald vast bedrag per overeenkomst c.q. per geleverde dienst en/of kan worden berekend op basis van tarieven per, door Spiegelbeeld, gewerkte tijdseenheid.
3. Prijzen in offertes zijn exclusief BTW tenzij anders vermeld.
4. Betaling van het honorarium is niet afhankelijk van het resultaat van de Werkzaamheden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

#### Artikel 6. BETALING

1. Betaling door Opdrachtgever van de aan Opdrachtnemer verschuldigde bedragen dient, zonder dat Opdrachtgever recht heeft op enige aftrek, korting, opschorting of verrekening, te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van Opdrachtnemer.
2. Als Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is Opdrachtnemer gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
3. Als Opdrachtgever niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn heeft betaald, is Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van alle daadwerkelijk door Opdrachtnemer gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten. De vergoeding van de gemaakte kosten beperkt zich niet tot de eventueel door de rechter vastgestelde kostenveroordeling.
4. In geval van een gezamenlijk gegeven Opdracht zijn Opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag, de verschuldigde rente(n) en kosten.

#### Artikel 7 RECHTEN EN PLICHTEN

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de Opdracht wordt uitgevoerd en door welke medewerker(s).
2. Bij elke overeenkomst tussen Spiegelbeeld en haar opdrachtgever verplicht Spiegelbeeld zich ertoe de overeengekomen inspanningen te verrichten volgende hoogste normen van vakmanschap en zorgvuldigheid die de opdrachtgever van Spiegelbeeld mag verwachten op het moment dat de opdracht tot stand komt.
3. Met elke overeenkomst tussen Spiegelbeeld en haar opdrachtgever accepteert Spiegelbeeld een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting. Het spreekt daarbij voor zich dat Spiegelbeeld zich als opdrachtnemer niettemin tot het uiterste inspant om een resultaat te bereiken dat voor beide partijen bevredigend is.
4. Opdrachtnemer heeft het recht om Werkzaamheden te laten verrichten door een door de Opdrachtnemer aan te wijzen derde.

5. Spiegelbeeld aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van derde.
6. De onderdelen binnen de opdracht waar een minimum aantal deelnemers is vereist gaat alleen door als het minimaal aantal deelnemers -zoals overeengekomen met de opdrachtgever- aanwezig is.
7. Spiegelbeeld plaatst deelnemers in de volgorde waarin de aanmelding heeft plaatsgevonden

#### Artikel 8. INTELLECTUELE EIGENDOM

1. Het uitvoeren van de Opdracht door Opdrachtnemer houdt niet tevens in de overdracht van intellectuele eigendomsrechten die bij Opdrachtnemer rusten. Alle intellectuele eigendomsrechten die ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de uitvoering van de Opdracht behoren toe aan Opdrachtnemer.
2. Het is Opdrachtgever uitdrukkelijk verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Opdrachtnemer rusten, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten met betrekking tot het gebruik waarvan Opdrachtnemer gebruiksrechten heeft verworven, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.

#### Artikel 9. TERMIJNEN

1. Als tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een termijn/datum is afgesproken waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd en Opdrachtgever verzuimt om: (a) een vooruitbetaling te voldoen - indien overeengekomen - of (b) de noodzakelijke bescheiden tijdig, volledig, in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen, dan treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg over een nieuwe termijn/datum waarbinnen de Opdracht dient te worden uitgevoerd.
2. Termijnen waarbinnen de Werkzaamheden dienen te zijn afgerond, zijn alleen te beschouwen als een fatale termijn als dit uitdrukkelijk en met zoveel woorden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer (schriftelijk) overeengekomen is.
3. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert dan ook geen toerekenbare tekortkoming van Spiegelbeeld op. De opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding. De opdrachtgever kan bij overschrijding van de overeenkomen termijn wel, in overleg, een nieuwe termijn stellen waarbinnen Spiegelbeeld de overeenkomst dient uit te voeren, overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor de opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

#### Artikel 10. WIJZIGING, OPSCHORTING, ANNULERING en OPZEGGING

1. Indien in de acceptatie van een offerte voorbehoudingen of wijziging ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien Spiegelbeeld schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.
2. Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een opdrachtgever nimmer gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te annuleren, tenzij Spiegelbeeld met annulering instemt.
3. Spiegelbeeld is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elk met een opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Spiegelbeeld, indien hij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een opdrachtgever werd versterkt.
4. Bij annulering of verplaatsing door de opdrachtgever van coaching en/of andere begeleidingstrajecten en/of operationele ondersteuning binnen 24 uur voor aanvang van de betreffende activiteit is opdrachtgever 100% van de kosten van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom verschuldigd, tussen de 24 en 48 uur voor aanvang van de activiteiten 50% van deze kosten.

#### Artikel 11. OVERMACHT

1. Als partijen de verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kunnen nakomen ten gevolge van overmacht in de zin van art. 6:75 BW dan worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat partijen alsnog in staat zijn deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Als de situatie als bedoeld in het eerste lid zich voordoet hebben partijen het recht om de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen, overigens zonder dat recht op enige schadevergoeding bestaat.

#### Artikel 12. KLACHTENREGELING

1. Mocht u als opdrachtgever een klacht hebben, dan wordt deze binnen vier weken behandeld. Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 2 weken een bevestiging. Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen, wordt u hiervan binnen 4 weken op de hoogte gesteld. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds. We zullen allereerst alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen.
2. Klachten worden geregistreerd en 2 jaar bewaard.

#### Artikel 13. VERTROUWELIJKHEID

1. Alle informatie die de klant verstrekt is vertrouwelijk voor Spiegelbeeld. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.
2. Als Spiegelbeeld op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken, en als Spiegelbeeld zich niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Spiegelbeeld niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade die hierdoor is ontstaan.

#### Artikel 14. AANSPRAKELIJKHEID

1. Spiegelbeeld is alleen aansprakelijk voor aan haar toegerekende directe schade die aantoonbaar het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Spiegelbeeld en haar medewerkers.
2. Voor aan haar toegerekende indirecte schade kan Spiegelbeeld in geen enkel geval aansprakelijk worden gesteld. Ook vermeende psychische schade die deelnemers claimen te hebben opgelopen tijdens projecten die Spiegelbeeld bij de opdrachtgever verricht heeft, valt onder deze clausule.
3. Wanneer Spiegelbeeld is gehouden aan vergoeding van door de opdrachtgever geleden schade, is deze vergoeding beperkt tot maximaal de helft van de overeengekomen vergoeding van de opdracht.

#### Artikel 15. PERSOONSGEGEVENS

Tenzij de opdrachtgever nadrukkelijk aangeeft hier bezwaar tegen te hebben verleend de opdrachtgever Spiegelbeeld bij het aangaan van een overeenkomst toestemming om persoonsgegevens van deelnemers in haar bestand op te nemen voor informatieve doeleinden. Spiegelbeeld beheert deze gegevens zorgvuldig en overeenkomstig de wettelijke voorschriften; benut ze uitsluitend voor eigen doeleinden en stelt de gegevens niet ter beschikking aan derden. Een verzoek om het inzien van de verzamelde persoonsgegevens als ook een wijzigingsverzoek kan de opdrachtgever ten alle tijden per email ([info@spiegelbeeldtraineehips.nl](mailto:info@spiegelbeeldtraineehips.nl)) o.v.v. privacy indienen; aanpassingen worden binnen maximaal 4 weken doorgevoerd. Meer informatie over de manier waarop er jouw persoonsgegevens worden verzameld en hoe daarmee omgegaan wordt, lees je in het privacyreglement.