

Algemene voorwaarden

Artikel 1 Begripsbepalingen

1.1 In de algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. *Opdrachtnemer*: ACT 2 Go, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK onder nr. 64420434.
- b. *Opdrachtgever*: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met ACT 2 Go een overeenkomst aangaat, dan wel daartoe een offerte vraagt.
- c. *Overeenkomst*: de tussen de opdrachtgever en ACT 2 Go tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot het uitvoeren van workshops, trainingen en andere vormen van opleidingen.
- d. *Open trainingen*: trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.
- e. *Incompany opdrachten*: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door ACT 2 Go uitsluitend aan de opdrachtgever worden aangeboden.
- f. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
- g. Deze leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- h. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
- i. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
- 2.2 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging. In geval van coaching door ondertekening van het coachingcontract door gecoachte en, in het geval van minderjarigen, ouders/verzorgers.
- 2.3 Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.4 Individuele deelnemers schrijven zich in door het inschrijfformulier in te vullen en op te sturen/te mailen. Zij hebben vanaf de datum van bevestiging 14 dagen bedenktijd.

Artikel 3 Uitvoering en gedragsregels

- 3.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2 Bij uitvoering van opdrachten kunnen derden worden betrokken.

- 3.3 Opdrachtnemer huldigt en acht zich gebonden aan de volgende gedragsregels:
- o Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep kan schaden;
 - o Opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;
 - o Opdrachtnemer zal een opdracht niet aanvaarden of voortzetten indien een onafhankelijk en objectief oordeel in gevaar komt door een persoonlijke band met de opdrachtgever;
 - o Opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
 - o Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - o Opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om het volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen;
 - o In beginsel wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede arbeid en kosten: opdrachtnemer werkt niet op basis van enige vergoeding, waarvan de grootte afhankelijk is van het resultaat van de arbeid;
 - o Indien problemen rijzen ten gevolge van het feit dat bij de opdrachtgever ook andere bureaus voor training en coaching werkzaam zijn, dan zal opdrachtnemer zich zodanig opstellen dat het belang van de opdrachtgever centraal blijft staan;
 - o Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen een termijn van één week schriftelijk beantwoord. Vragen die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen een termijn van vier weken schriftelijk beantwoord. Bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de opdrachtgever antwoord kan verwachten.

Artikel 4 Auteursrecht en intellectueel eigendom

4.1 Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het copyright/auteursrecht bij opdrachtnemer op grond van de Auteurswet 1912.7

4.2 Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 5 Geheimhouding

5.1 Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

5.2 Wanneer u e-mail of andere berichten naar ons verzendt, is het mogelijk dat we die berichten bewaren. Soms vragen wij u naar uw persoonlijke gegevens die voor de desbetreffende situatie relevant zijn. Dit maakt het mogelijk uw vragen te verwerken en uw

verzoeken te beantwoorden. De gegevens worden opgeslagen op eigen beveiligde servers van de opdrachtnemer. Wij zullen deze gegevens niet combineren met andere persoonlijke gegevens waarover wij beschikken.

Artikel 6 Medewerking opdrachtgever

6.1 De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.

6.2 De opdrachtgever zal deelnemer(s) met zorgvuldigheid selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.

6.3 Benodigheden van praktische aard, zoals locatie, leermiddelen, als ook het minimum aantal deelnemers dat is overeengekomen in de overeenkomst dienen gerealiseerd te worden overeenkomstig de specificaties van opdrachtnemer.

6.4 Mochten deze zaken (lid 1 t/m 3) onvoldoende gerealiseerd worden dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de dienovereenkomstige bepalingen (artikel 8 overmacht opdrachtnemer).

Artikel 7 Annulering en wijziging

7.1 Op het moment dat de opdracht is verleend en de planning van het project door de opdrachtgever is goedgekeurd, gaat de annuleringsregeling van de opdrachtnemer in. Onder annulering wordt verstaan: het op schriftelijk verzoek van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wijzigen, afgelasten en/of opschorten van trainings- en/of andere activiteiten op de daarvoor met de opdrachtgever overeengekomen data. De annuleringsregeling houdt het volgende in, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen:

a. Bij annulering vanaf 21 dagen tot 7 dagen voor aanvang van de training wordt 50 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.

b. Bij annulering vanaf 7 dagen voor aanvang van de training wordt 100 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.

7.2 Wijzigingen van reeds geplande sessies (afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.

7.3 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangebrachte deelnemer na aanvang van de training of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.

7.4 Opdrachtnemer heeft het recht een deelnemer aan een training of workshop uit te sluiten van (verdere) deelneming indien opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen. Omstandigheden kunnen zijn, maar niet uitsluitend: niet passende motivatie of leerdoelen overeenkomstig de opzet van de training en/ of deelnemersgroep; te grote persoonlijke problematiek; ongemotiveerdheid van de deelnemer.

7.5 Wijzigingen in aard en omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.

7.6 Opdrachtnemer wil een verzoek tot wijziging van aard en/ of omvang van de overeenkomst welwillend overwegen, doch is tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

7.7 In alle gevallen behoudt opdrachtnemer zich het recht voor een Open Training te annuleren tot uiterlijk drie (3) dagen voor de eerste Trainingsdag zonder daarbij schadeplichtig te zijn. De opdrachtgevers worden hieromtrent onverwijld op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer heeft in ieder geval het recht de Open Training te annuleren wanneer er naar het oordeel van opdrachtnemer te weinig Cursisten aan de Training zullen deelnemen.

7.8 Opdrachtnemer zal bij annulering het door de opdrachtgever betaalde Trainingsgeld restitueren. Indien mogelijk biedt opdrachtnemer de opdrachtgever een alternatief aan. Indien de opdrachtgever hiervan gebruik maakt wordt het Trainingsgeld niet gerestitueerd.

7.9 Opdrachtnemer heeft het recht een dagdeel van de Training te verplaatsen naar een andere Trainingsdatum. Bij verplaatsing worden geen gelden gerestitueerd.

7.10 2.4 Individuele deelnemers schrijven zich in door het inschrijfformulier in te vullen en op te sturen/te mailen. Zij hebben vanaf de datum van bevestiging 14 dagen bedenktijd.

Artikel 8 Overmacht

8.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.

8.2 Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende of langdurige aard is (bijvoorbeeld corona) zal er overleg plaatsvinden over de voortgang van de cursus. Als de overeenkomst wordt ontbonden zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 3 en 4 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.

8.3 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien trainers als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de trainers begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.

8.4 Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandiende.

Artikel 9 Tarief en kosten

9.1 De aangeboden en overeengekomen tarieven en kosten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de overeenkomst geldende vergoedingen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen, waaronder BTW heffingen, indien van toepassing.

9.2 Door middel van de offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.

9.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, 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.

Artikel 10 Facturering

10.1 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na verzending van de factuur, onverminderd het recht van opdrachtnemer om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.

10.2 Opdrachtgever schrijft het bedrag op de factuur over op het rekeningnummer: NL96 KNAB 0258 1299 21 tnv I De Graaf te Eindhoven onder vermelding van het factuurnummer.

10.3 Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand.

10.4 Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de opdrachtnemer aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,00.

Artikel 11 Aansprakelijkheid

11.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.

11.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.

11.3 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches, experts).

11.4 Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

11.5 De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden. De opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.

11.6 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 is voor eigen risico van de deelnemer.

11.7 Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.

11.8 Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

Artikel 12 Klachtenregeling

12.1 Klachten dienen door de Opdrachtgever of de Cursist (hierna te noemen 'klager'), direct, nog binnen de looptijd van de training, schriftelijk te worden gemeld aan:

ACT2Go
T.a.v. Imke De Graaf-van Rooij
Floralaan Oost 118
5643 JD Eindhoven

12.2 Alleen klachten van de Opdrachtnemer of de Cursist zullen in behandeling worden genomen. Derden kunnen zich niet bij ACT2Go beklagen.

12.3 Klachten en de wijze van afhandeling worden vertrouwelijk behandeld en zullen, voor de duur van 12 maanden, worden geregistreerd door ACT2Go.

12.4 De klacht, (welke als aanhef zal hebben 'klacht') omvat de volgende punten:

- de aard van de klacht en op welk onderdeel (begeleiding, training, lesmateriaal etc) de klacht betrekking heeft;
- de gegevens van de klager en het mailadres en telefoonnummer van de klager;
- als de klager zich laat vertegenwoordigen door een derde dan bevat de klacht ook een daartoe ondertekende machtiging van de klager.

12.5 Drie werkdagen na ontvangst van de klacht door ACT2Go, ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht.

12.6 Binnen vier weken na ontvangst van de klacht door ACT2Go, geeft ACT2Go een schriftelijke inhoudelijke reactie op de klacht.

12.7 Wanneer ACT2Go langere tijd nodig heeft om onderzoek te doen dan wordt de deelnemer hiervan binnen tien dagen na ontvangst van de klacht in kennis gesteld. ACT2Go zal hierbij een toelichting geven op het uitstel en daarnaast aangeven binnen welke termijn de klager een inhoudelijke reactie mag verwachten.

12.8 Binnen vier weken na ontvangst van de inhoudelijke reactie door de klager reageert de klager weer naar ACT2Go. Reageert de klager niet dan beschouwt ACT2Go de klacht als afgehandeld.

12.9 Is de klacht naar tevredenheid van de klager afgehandeld dan zal hij dit binnen tien werkdagen schriftelijk kenbaar maken aan ACT2Go.

12.10 Komen de klager en ACT2Go niet tot overeenstemming dan kan de klager een onafhankelijke derde aanstellen, te weten de mediator:

MAESSEN-MEDIATION
mr M.A.G. Maessen (Mirjam)
MfN register mediator
Valkenlaan 16
6026 SE Maarheeze
tel: 06 27013957
miriam.maessen@gmail.com
KvK 53064836

12.11 De mediator moet uiterlijk binnen één jaar na het indienen van de eerste klacht bij ACT2Go zijn ingeschakeld.

12.12 De verdeling van de kosten van deze mediator wordt bepaald door de mediator tijdens het mediationtraject.

12.13 De uitspraak van de mediator is voor ACT2Go bindend binnen de grenzen zoals genoemd onder punt 12 van dit artikel.

12.14 Als de klager de klachttermijn(en) genoemd in dit artikel heeft overschreden, kan ACT2Go besluiten de klacht niet meer in behandeling te nemen. Wanneer een klacht namelijk later wordt gemeld dan is ACT2Go niet meer in staat om de klacht binnen het programma van de training op te lossen. De klager kan het geschil dan nog wel aan de

rechter voorleggen.

12.15 Indien de klager reclameert, blijft zijn verplichting tot betaling wel bestaan.

12.16 Indien een klacht gegrond is, zal ACT2Go in de gelegenheid worden gesteld om de gebreken te herstellen, tenzij dit inmiddels voor de klager zinloos is geworden. Dit laatste dient door de klager gemotiveerd aangetoond te worden. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal ACT2Go slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

12.17 Wanneer de klager, ondanks zijn klacht, toch blijft deelnemen aan de training dan worden geen gelden gerestitueerd.

Artikel 13 Herroepingsrecht

De opdrachtgever kan gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De opdrachtnemer mag de opdrachtgever vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.

De genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst of de dag van inschrijving.

Artikel 14 Inschrijving bij open trainingen

U kunt zich bij de opdrachtnemer inschrijven voor een training of workshop door middel van het inschrijfformulier of door een email te sturen naar contact@act2go.nl. Plaatsing gebeurt op volgorde van binnenkomst. U ontvangt direct na inschrijving een mail met bevestiging van deelname. Is een training vol dan ontvangt u daarover bericht. Op het moment van inschrijving gaat u akkoord met de algemene voorwaarden en gaat u een betalingsverplichting aan. Ook als de werkgever betaalt, is deelnemer zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling. Betaling geschiedt voorafgaand aan de aanvang van training, tenzij anders overeengekomen. Indien geen nadere termijn voor betaling is overeengekomen, bedraagt de betalingstermijn 14 dagen na factuurdatum.

Artikel 15 Slotbepaling

Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.