



ALGEMENE VOORWAARDEN PEOPLE SUPPORT BY RENATE

Artikel 1 Definities

1. People Support, gevestigd te Leiderdorp, KvK-nummer 69925631, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van diensten en producten door of namens opdrachtnemer waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden, waaronder personeel.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.



Artikel 3 Offertes

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 30 kalenderdagen. Opdrachtnemer is gerechtigd voorbereidingskosten in rekening te brengen.
2. Een datum is pas definitief gereserveerd na acceptatie van de offerte. Zo lang het aanbod niet is aanvaard, is opdrachtnemer gerechtigd een andere opdracht aan te gaan voor de gewenste datum.
3. Opdrachtnemer kan niet aan haar offerte worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Offertes gelden niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte staat de prijs van de gekozen dienst of het gekozen pakket of het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer vermeld. Eventuele overige bijkomende kosten, zoals reis- en parkeerkosten en materiaalkosten, zullen indien nodig apart worden gefactureerd.
3. Indien er geen vaste prijs is overeengekomen, wordt het gebruikelijke uurtarief van opdrachtnemer berekend. Indien blijkt dat meer inspanning benodigd is dan het vooraf overeengekomen aantal uren, zal dit tijdig aan klant kenbaar worden gemaakt. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van opdrachtnemer op basis van daadwerkelijk verbruikte uren.
4. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling. Opdrachtnemer is gerechtigd een aanbetaling te vergen en in termijnen te factureren. Opdrachtnemer is gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot de (volgende) betaling is voldaan.
5. Ook bij acceptatie van een offerte met betrekking tot een traject gaat klant ermee akkoord dat dit gehele traject dient te worden betaald, ook wanneer klant wenst het traject tussentijds te beëindigen, tenzij anders overeengekomen.
6. Een losse afspraak zal achteraf worden gefactureerd.
7. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen.
8. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.



9. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
10. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.
11. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van opdrachtnemer op de klant onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel verleende licenties te vervallen.

Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan opdrachtnemer.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart opdrachtnemer voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Daarnaast kan opdrachtnemer geen resultaten garanderen; deze zijn mede afhankelijk van andere factoren en personen in het bedrijf van klant. Indien opdrachtnemer tijdens uitvoering van de overeenkomst tegenwerking ondervindt door een andere partij, kan zij niet aansprakelijk worden gehouden voor verminderde resultaten als gevolg hiervan.
2. Doordat enkele diensten van opdrachtnemer online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.



Artikel 7 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Opdrachtnemer stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
3. Indien opdrachtnemer onverwachts verhinderd is voor de overeengekomen werkzaamheden, of andere omstandigheden de uitvoering van de overeenkomst verhinderen, zullen partijen in overleg treden de overeenkomst te verzetten of zal, indien noodzakelijk, voor vervanging worden gezorgd.
4. Indien opdrachtnemer de werkzaamheden niet in persoon kan uitvoeren, kan worden besloten de werkzaamheden online voort te zetten. Dit geeft klant geen recht op enige restitutie.
5. Indien klant de overeenkomst wenst te annuleren gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt 50% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht, tenzij anders overeengekomen. Bij annulering tijdens de overeengekomen looptijd, blijft de betalingsverplichting in stand, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
6. Een losse sessie kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze voor 50% doorberekend.
7. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt klant toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.



Artikel 8 Online training

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en een training online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de klant.
2. Klant ontvangt na aankoop toegang tot de training. De training is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is klant bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.
3. Klant ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
4. Opdrachtnemer heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een online training aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een training aan te passen ter promotionele doeleinden.
5. Opdrachtnemer voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant met aankoop beoogde. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een training.
6. Doordat voor het geven van de training gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan opdrachtnemer niet garanderen dat de training op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
7. Opdrachtnemer behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
8. Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van een training uit te breiden, te beperken of aan te passen.
9. Klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de training te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De training is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. Klant mag in beperkte mate gedeeltes van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van opdrachtnemer.
10. De tijdens de looptijd van de training geleverde informatie blijven eigendom van opdrachtnemer. Zij zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven op te slaan.
11. Indien er een community aan een training is verbonden, verklaart klant geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van opdrachtnemer.
12. Het staat opdrachtnemer te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.



13. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 9 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.
3. In geval van een zakelijke overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te verplaatsen en blijft de betalingsverplichting in stand.

Artikel 10 Aansprakelijkheid schade

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.
4. Klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.



5. Indien door klant of diens gasten schade wordt toegebracht aan materiaal dat is meegebracht door opdrachtnemer, of dit materiaal kwijtgeraakt tijdens de uitvoering, is klant gehouden de vervangingswaarde te vergoeden.
6. In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is aan klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of naar rato van de overeenkomst, in hoeverre dit door een rechter redelijk wordt geacht.
7. Klant vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door opdrachtnemer aan klant ter beschikking gestelde materialen en content berusten bij opdrachtnemer. Het is klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte content te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.
2. Klant is niet gerechtigd beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een sessie of offline training, tenzij anders overeengekomen.
3. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt opdrachtnemer een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
5. Met het aangaan van de overeenkomst geeft klant opdrachtnemer toestemming beeldmateriaal te gebruiken voor advertenties, social media, tijdschriftartikelen, drukwerk, beursmateriaal, portfolio en demonstratiemateriaal, tenzij hier voorafgaand aan de overeenkomst uitdrukkelijk bezwaar tegen wordt gemaakt.

Artikel 12 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.



Artikel 13 Aanvullende bepalingen visagie

2. Klant dient voor een gedegen uitvoering van de overeenkomst zorg te dragen voor voldoende ruimte, genoeg (dag)licht en de beschikbaarheid van koud en warm water.
3. Indien klant niet tevreden is met de geleverde uitvoering vanwege factoren die vooraf kenbaar waren, of situaties die vallen onder artikel 10 van deze voorwaarden, zijn geen reden de werkzaamheden kosteloos opnieuw te doen.
4. Indien klant te laat aanwezig is voor de overeengekomen werkzaamheden kan dit gevolgen hebben voor een gedegen uitvoering.
5. Opdrachtnemer erkent geen aansprakelijkheid voor allergische reacties. Gebruikte materialen zijn huidvriendelijk en medisch getest, maar het is niet uit te sluiten dat de huid gevoelig kan reageren.

Artikel 14 Klachten

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 7 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer. Zij streeft ernaar klachten binnen 7 kalenderdagen te behandelen.
2. Opdrachtnemer dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 15 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens opdrachtnemer en betrokken derden 12 maanden.