

## **ALGEMENE VOORWAARDEN BIJ DE UITVOERING VAN ACTIVITEITEN DOOR KLEIN BEKIJKEN, OP HET GEBIED VAN TRAINING, COACHING, BEGELEIDING EN ONTWIKKELING.**

### **Artikel 1 Algemeen**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training, coaching, begeleiding en ontwikkeling tussen Klein Bekijken en zakelijke klanten of opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsoptvolgers (verder genoemd: opdrachtgevers).

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende- dan wel vervolgoopdrachten van de opdrachtgever. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Klein Bekijken.

### **Artikel 2 Grondslag offertes**

2.1 Offertes van Klein Bekijken zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

2.2 Klein Bekijken zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

2.3 Alle offertes van Klein Bekijken hebben een geldigheidsduur van 30 dagen na dagtekening.

2.4 Alle in offertes vermelde bedragen zijn inclusief btw tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

### **Artikel 3 Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever**

3.1 Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Klein Bekijken nodig heeft.

3.2 Klein Bekijken bewaart de door de opdrachtgever ter beschikking gestelde documenten en gegevens tot maximaal vijf jaar nadat de opdracht is afgesloten / het doel is vervallen, tenzij er een langere wettelijke bewaarplicht geldt of door de opdrachtgever toestemming is gegeven voor een langere bewaartermijn.

3.3 Deze bewaartermijnen gelden ook voor gegevens en informatie (b.v. in verband met trainingsopdrachten) van betrokken medewerkers van de organisatie van de opdrachtgever, die deelnemen aan de activiteiten van Klein Bekijken.

3.3 Als Klein Bekijken daarom verzoekt, omdat de werkzaamheden dit vereisen, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie Klein Bekijken kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of internetaansluiting.

### **Artikel 4 Het betrekken van derden bij de opdrachtn uitvoering**

4.1 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de opdrachtgever of door Klein Bekijken geschiedt slechts bij hoge uitzondering en dan uitsluitend na onderling overleg.

### **Artikel 5 Tarieven en kosten van de opdracht**

5.1 Prijzen zijn niet bindend, tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst.

5.2 Reiskosten, arrangements- en/of verblijfkosten van deelnemers aan trajecten zijn in de opdracht niet begrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.

5.3 Klein Bekijken kan de opdrachtgever verzoeken een redelijk voorschot te betalen. Wanneer door haar om een redelijk voorschot is gevraagd, het Klein Bekijken het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot het moment dat de opdrachtgever het voorschot heeft betaald.

5.4 Indien de wettelijke btw-tarieven voor de trajecten die Klein Bekijken aanbiedt, wijzigen, behoudt Klein Bekijken zich het recht voor om de opgegeven prijzen tussentijds aan te passen.

5.5 Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Klein Bekijken noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

### **Artikel 6 Betalingsvoorwaarden**

6.1 Een training/opleiding gaat door bij voldoende deelnemers. Gaat de training/opleiding niet door dan laat Klein Bekijken dit 2 weken voor aanvang van de training aan de opdrachtgever/ deelnemer weten. De deelnemer kan dan ofwel in de volgende trainingsgroep worden geplaatst, ofwel we restitueren het lesgeld, uiteraard in overleg.

- 6.2 Het honorarium en de kosten zoals in artikel 5 genoemd, worden als volgt in rekening gebracht: vooraf (bij trainingen), na afloop van ieder begeleidingsmomenten, of maandelijks bij (voorschot-) declaratie bij grote langer lopende opdrachten.
- 6.3 Betaling dient te geschieden **binnen 14 dagen** na factuurdatum. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening of opschorting uit welke hoofde dan ook.
- 6.4 Na die vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en wordt de werkelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist.
- 6.5 Indien betaling achterwege blijft, kan Klein Bekijken met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 6.6 Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.
- 6.7 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de offerte c.q. declaratie).

#### **Artikel 7 Wijziging van de opdracht, c.q. meerwerk**

- 7.1 Klein Bekijken is gerechtigd de planning van het traject voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen indien een (trainings)locatie niet beschikbaar blijkt.
- 7.2 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- 7.3 Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een verandering van de werkzaamheden eisen, dan zal Klein Bekijken in overleg met opdrachtgever - of vice versa - naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht streven. Zowel Klein Bekijken als de opdrachtgever hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.
- 7.4 Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Klein Bekijken dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 7.5 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Klein Bekijken de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.
- 7.6 Wijzigingen in of van een overeenkomst, dan wel omstandigheden die zich, na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen het gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd wordt aangepast. Deze wijzigingen zijn geen grond voor ontbinding.
- 7.7 Als overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Klein Bekijken en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

#### **Artikel 8 Duur en afsluiting van de opdracht**

- 8.1 De duur van de opdracht kan, behalve door de inspanning van Klein Bekijken, worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Klein Bekijken verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Klein Bekijken kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.
- 8.2 In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Indien de opdrachtgever de eindafrekening niet wenst goed te keuren, dient de opdrachtgever binnen een termijn van 14 dagen na dagtekening Klein Bekijken hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. De betalingstermijn van 14 dagen geldt ook voor de eindafrekening.
- 8.3 Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Klein Bekijken, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

#### **Artikel 9 Tussentijdse beëindiging van de opdracht**

- 9.1 Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele

opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk (per aangetekende brief of via de mail [info@kleinbekijken.nl](mailto:info@kleinbekijken.nl)) aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

9.2 Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Klein Bekijken vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij als uitgangspunt wordt gehanteerd:

Bij trainingen of groepscoaching/groepsbegeleiding:

- Annuleren tot 2 maanden voor aanvang: 30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
- Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang: 50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
- Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang: 70% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
- Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang: 100% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
- Tussentijdse beëindiging: 100% van de overeengekomen prijs
- Bij annulering van deelname aan een training voorafgaand aan deelname aan de training mag in overleg met Klein Kwadraat een ander personeelslid (dat voldoet aan de toelatingscriteria) de plaats innemen van het personeelslid waarvoor wordt geannuleerd. Dit kan in principe zonder meerkosten. De vervanging moet binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan Klein Bekijken schriftelijk zijn doorgegeven. De consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten worden besproken en schriftelijk vastgelegd.
- Indien de opdrachtgever, zonder te annuleren of na start van de training, geen gebruik maakt van de overeengekomen diensten van Klein Bekijken is hij 100% van de totaal overeengekomen hoofdsom verschuldigd.

Bij individuele coaching / begeleiding:

- Bij annulering door zakelijke klanten is annulering tot 5 werkdagen voorafgaand aan het coachingsgesprek of coachingstraject kosteloos. Bij annulering binnen 5 werkdagen voor de aanvang van de betreffende activiteiten dient de opdrachtgever 100% van de geannuleerde uren c.q. van de overeengekomen hoofdsom te betalen.

Bij ontwikkelactiviteiten:

- De kosten van de reeds uitgevoerde werkzaamheden of (bij grotere opdrachten) de maandelijkse (voorschot-) declaraties worden in rekening gebracht tot en met de maand waarin de opdracht voortijdig wordt beëindigd.

9.3 Verplaatsing van een traject kan alleen in onderling overleg met Klein Bekijken tot stand komen en laat bovenstaande annuleringsregeling onverlet.

9.4 Klein Bekijken mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Klein Bekijken behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht bij de opdrachtgever.

9.5 Door de opdrachtgever eventueel vooruitbetaalde bedragen voor het traject zullen door Klein Bekijken, in geval van annulering door Klein Bekijken, naar rato worden teruggestort na aftrek van vergoeding van de door Klein Bekijken reeds gemaakte kosten / verrichte werkzaamheden.

9.6 In geval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

## Artikel 10 Intellectueel eigendom

10.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in de training en/of het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Klein Bekijken, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Klein Bekijken.

10.2 De opdrachtgever uitsluitend het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.

10.3 Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### **Artikel 11 Vertrouwelijkheid**

- 11.1 Klein Bekijken is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden.
- 11.2 Klein Bekijken zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De registratie van de persoonsgegevens gebeurt overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en staat beschreven in het Privacy Beleid van Klein Bekijken. Dit beleid staat op de website van Klein Bekijken.
- 11.3 De opdrachtgever zal zonder toestemming van Klein Bekijken aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Klein Bekijken, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar materiaal en/of rapportage ter beschikking stellen.

#### **Artikel 12 Aansprakelijkheid**

- 12.1 Indien de opdrachtgever, als rechtspersoon, een overeenkomst afsluit voor een organisatie dan bepaalt de opdrachtgever de deelnemers (binnen de afgesproken kaders). De opdrachtgever is in alle opzichten verantwoordelijk voor de deelnemers.
- 12.2 Klein Bekijken spant zich naar beste inzicht en vermogen in de gegeven opdrachten uit te voeren.
- 12.3 Klein Bekijken is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van een aan Klein Bekijken verwijtbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst. Deze aansprakelijkheid geldt tot ten hoogste het bedrag van de overeengekomen vergoeding van door Klein Bekijken te leveren diensten en/of producten.
- 12.3 Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten verliest.
- 12.4 Klein Bekijken zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.
- 12.5 Klein Bekijken zal nooit aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:
- Een tekortkoming van de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s), bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
  - Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het traject essentiële informatie.
  - mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van opdrachtgever, c.q. deelnemer van door deelnemer tijdens de opleiding gemaakte praktijkopdrachten e.d.
- 12.6 Klein Bekijken is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet en schade door bedrijfsstagnatie.
- 12.7 In geval van eventuele schade veroorzaakt door tekortkomingen van betrokken of ingeschakelde derden, dient de opdrachtgever deze derden rechtstreeks aansprakelijk te stellen. Klein Bekijken is hiervoor niet aansprakelijk.

#### **Artikel 13 Klachtenprocedure**

- Klein Bekijken hecht veel waarde aan een goede relatie met haar klanten en opdrachtgevers. Het verlenen van diensten blijft mensenwerk. Het is om die reden niet uitgesloten dat een opdrachtgever of klant niet tevreden is over de geleverde dienst(en).
- 13.1 Klachten kunnen, voorzien van een duidelijke beschrijving, schriftelijk worden ingediend via [info@kleinbekijken.nl](mailto:info@kleinbekijken.nl). De klager ontvangt binnen een week een ontvangstbevestiging (in het geval van vakanties / vrije dagen aan de kant van Klein Bekijken kan deze termijn worden overschreden).
- 13.2 Alle klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld door Klein Bekijken en deze vertrouwelijkheid geldt ook voor de kant van de klager.
- 13.3 Binnen twee weken na ontvangst van de klacht wordt de klager geïnformeerd over de procedure van de afhandeling van de klacht.
- 13.4 Binnen 6 weken dient de klacht te zijn afgehandeld.
- 13.5 Indien het niet lukt om binnen de termijn zoals genoemd in 13.4 de klacht naar tevredenheid van beide partijen af te handelen, ontvangt de klager een schrijven over de (on)mogelijkheden om de klacht alsnog naar tevredenheid op te lossen.

#### **Artikel 14 Toepasselijk recht**

Op alle overeenkomsten en verbintenissen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.