



1. Definities

- a. opdrachtgever: de partij die met Annelies Bouwhuis een contract sluit (de "betaler");
- b. deelnemer: een persoon die deelneemt aan een dienst (een "reiziger");
- c. Annelies Bouwhuis: opdrachtnemer, dienstverlener, gevestigd te Zoetermeer, KvK-nr 66404169;
- d. dienst: advies, coaching, consulting of een workshop/training door Annelies Bouwhuis;
- e. trainer: Annelies Bouwhuis of een derde namens Annelies Bouwhuis, die de dienst uitvoert of begeleidt;
- f. schriftelijk(e): op papier, per brief, per e-mail, per sms of per whatsapp-bericht;
- g. overmacht: een niet aan Annelies Bouwhuis toe te rekenen oorzaak (zoals arbeidsongeschiktheid, stroom- of internetstoring, computerhack, (burger)oorlog, extreme file, extreem weer, natuurramp, staking), waardoor nakoming redelijkerwijs niet meer van Annelies Bouwhuis kan worden gevergd.

2. Algemene uitgangspunten

- a. Annelies Bouwhuis brengt een offerte uit, met daarin (onder andere): de te leveren dienst(en), de kosten en tarieven (exclusief BTW, tenzij anders is vermeld), de betaalwijze (abonnement, per uur, fixed price, etcetera), het (minimum) aantal deelnemers, de trainer(s), de accommodatie, verblijfslocatie, in te schakelen derden, reiskosten.
- b. Annelies Bouwhuis kan niet worden gehouden aan kennelijke verschrijvingen in de offerte.
- c. Opdrachtgever is over en weer de contactpersoon tussen een deelnemer en Annelies Bouwhuis.
- d. Opdrachtgever voorziet Annelies Bouwhuis tijdig van voldoende en juiste informatie, waaronder die over elke deelnemer, die van belang is of kan zijn voor de dienst.
- e. Als opdrachtgever de offerte tijdig en schriftelijk heeft geaccepteerd, komt een overeenkomst tussen opdrachtgever en Annelies Bouwhuis tot stand. Annelies Bouwhuis mag wachten met de start van de dienst tot na ontvangst van de acceptatie of voldoende deelnemers.
- f. De overeenkomst, deze algemene voorwaarden en nadere schriftelijke afspraken vormen één geheel. Bij onderlinge strijdigheid geldt de laatst gemaakte schriftelijke afspraak.
- g. Bij meer- of minderwerk mag Annelies Bouwhuis naar redelijkheid en naar rato kosten en tarieven in rekening brengen, in aansluiting op bedragen die (wel) zijn overeengekomen.
- h. Annelies Bouwhuis levert de dienst zoals van een zorgvuldig en deskundig dienstverlener op dit gebied mag worden verwacht, zelfstandig en naar eigen inzicht, eventueel binnen het kader dat opdrachtgever aangeeft, maar (omdat het resultaat te afhankelijk is van niet door Annelies Bouwhuis beïnvloedbare factoren) altijd in de vorm van een inspanningsverplichting.
- i. Annelies Bouwhuis mag een deelnemer, zonder schadevergoeding, uitsluiten van deelname aan (een deel van) een dienst als het gedrag of gesteldheid van die deelnemer, naar inzicht van een trainer, daartoe aanleiding geeft en/of als voorzetting van (een deel van) een dienst met deze deelnemer redelijkerwijs niet van Annelies Bouwhuis kan worden verwacht.
- j. Annelies Bouwhuis mag jaarlijks het tarief verhogen conform de CBS-index Zakelijke Dienstverlening.
- k. Indien om welke reden dan ook een bepaling in de algemene voorwaarden zijn geldigheid verliest, blijven voor het overige de voorwaarden onverminderd van kracht en wordt het ongeldige artikel zo snel mogelijk door opdrachtgever en Annelies Bouwhuis vervangen door een soortgelijk artikel dat past in de geest van de overeenkomst.
- l. Opdrachtgever zorgt voor toereikende faciliteiten en voldoende voor deelnemers.

3. Annuleren

- a. Annuleren kan alleen schriftelijk.
- b. Kosten voor de ontwikkeling van een dienst kunnen niet worden geannuleerd.
- c. Tenzij een verplaatsing onderling schriftelijk wordt overeengekomen, is bij annulering langer dan 8 weken voor aanvang van eerste trainingsdag opdrachtgever 0 % van de totale kosten verschuldigd. Bij annulering tussen 8 weken en 4 weken voor aanvang eerste trainingsdag is 50 % van de totale kosten verschuldigd en bij annulering 3 weken of later voor aanvang 75 %.
- d. Indien een training door toedoen van de opdrachtgever wordt verplaatst, zullen de kosten van de verplaatste training voor de helft aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

4. Auteursrecht.

Annelies Bouwhuis heeft en behoudt zich alle rechten van intellectuele eigendom voor gehanteerde teksten, methodes en verstrekte middelen. Opdrachtgever is slechts gerechtigd tot intern gebruik en niet gerechtigd de methodes of materialen op enige wijze aan derden af te staan of in gebruik te geven.



5. Vertrouwelijke informatie

- a. Annelies Bouwhuis gaat uiterst vertrouwelijk om met de informatie van of over opdrachtgever of deelnemer, waaronder persoonsgegevens, tenzij het informatie betreft die al openbaar is of moet worden gemaakt.
- b. Annelies Bouwhuis mag voor reclamedoelinden refereren aan een dienst, onder de voorwaarde dat Annelies Bouwhuis geen vertrouwelijke informatie openbaart.
- c. Annelies Bouwhuis verstrekt persoonsgegevens alleen aan derden voor zover noodzakelijk voor uitvoering van de overeenkomst en hanteert naast deze algemene voorwaarden een aparte privacyverklaring op haar website.

6. Aansprakelijkheid, vrijwaring, overmacht

- a. Annelies Bouwhuis kan alleen aansprakelijk zijn voor directe schade (materiële schade en direct daarmee samenhangende, redelijke kosten) aan opdrachtgever of deelnemer als gevolg van opzet of grove roekeloosheid van Annelies Bouwhuis.
- b. Annelies Bouwhuis is nooit aansprakelijk voor indirecte schade (zoals gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie, overige gevolgschade of immateriële schade).
- c. Annelies Bouwhuis is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten van opdrachtgever of deelnemer.
- d. De aansprakelijkheid van Annelies Bouwhuis tegenover opdrachtgever of deelnemer is gemaximeerd tot het laagste van deze twee bedragen:
 - het bedrag dat wordt uitgekeerd door de aansprakelijkheidsverzekering plus eigen risico;
 - 50% van het totaalbedrag van de dienst (jegens opdrachtgever) of het totaalbedrag van een deelnemer (jegens een deelnemer).
- e. Annelies Bouwhuis is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van overmacht.
- f. Annelies Bouwhuis is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het niet tijdig, niet juist of niet volledig verstrekken van voor de dienst relevante informatie door opdrachtgever.
- g. Annelies Bouwhuis is niet aansprakelijk voor schade als gevolg van schendingen van intellectuele eigendomsrechten, virussen en/of datalekken van of door documenten die opdrachtgever heeft verstrekt.
- h. De verjaartermijn voor aansprakelijkstelling van Annelies Bouwhuis is één jaar nadat opdrachtgever de schade heeft geconstateerd of had kunnen constateren.
- i. Opdrachtgever vrijwaart Annelies Bouwhuis voor aansprakelijkstellingen door derden tijdens de dienst, tenzij sprake is van opzet of grove roekeloosheid door Annelies Bouwhuis.
- j. Bij tijdelijke overmacht zal Annelies Bouwhuis zich inspannen de situatie zo goed mogelijk op te lossen. Daarbij kunnen opdrachtgever en Annelies Bouwhuis de overeenkomst aanpassen of schriftelijk opzeggen, onder betaling van de gemaakte kosten en overeengekomen tarieven (eventueel naar rato van de looptijd).

7. Betaling

- a. Annelies Bouwhuis mag van opdrachtgever vooruitbetaling vragen en per maand factureren.
- b. Opdrachtgever betaalt de factuur van Annelies Bouwhuis binnen 14 dagen na factuurdatum.
- c. Als opdrachtgever in verzuim is met betaling, mag Annelies Bouwhuis de dienst opschorten.
- d. Bij latere betaling rekent Annelies Bouwhuis 15% buitengerechtigde incassokosten over het factuurbedrag, met een minimum van EUR 40,00. Wordt daarna niet betaald, dan brengt Annelies Bouwhuis tevens kosten van juridische bijstand en proceskosten in rekening.

8. Klachten en toepasselijk recht

- a. Opdrachtgever geeft een klacht van opdrachtgever of deelnemer zo snel mogelijk na constatering schriftelijk door aan Annelies Bouwhuis, die dan voldoende tijd en toegang krijgt om de oorzaak van de klacht te onderzoeken en eventueel weg te nemen of te herstellen.
- b. Het melden van een klacht schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.
- c. Op afspraken met Annelies Bouwhuis is Nederlands recht van toepassing.