

Raak & Daad

Algemene voorwaarden

1. Algemeen

- 1.1. Degene die met Raak & Daad een overeenkomst voor advies of coaching aangaat, wordt verder opdrachtgever genoemd.
- 1.2. Deze leveringsvoorwaarden worden beschikbaar gesteld bij elke overeenkomst die Raak & Daad sluit met opdrachtgevers voor advies en coaching en trainingen.
- 1.3. Op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

2. Kwaliteit

- 2.1. Raak & Daad verplicht zich tot het leveren van goed werk in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk geschieden naar beste vermogen van Raak & Daad.

3. Offertes, aanbiedingen en overeenkomsten

- 3.1. Offertes en aanbiedingen aan opdrachtgever zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen, tenzij schriftelijk anders aangegeven.
- 3.2. De offerte geeft inzicht in de wijze waarop de prijs tot stand is gekomen; op basis van uurtarief of op basis van een vaste overeengekomen prijs.
- 3.3. De in offertes, aanbiedingen en overeenkomsten vermelde prijzen zijn in Euro's en exclusief BTW, reiskosten en materiaalkosten, tenzij anders aangegeven.
- 3.4. Een overeenkomst komt tot stand indien de opdrachtgever schriftelijk met de offerte of aanbieding en leveringsvoorwaarden instemt bijvoorbeeld door het ondertekenen van de offerte of aanbieding of door gebruik van elektronische communicatievormen. Het ontbreken van een handtekening doet niets af aan de verbindende kracht van het aanbod en de aanvaarding daarvan. De elektronische bestanden gelden hierbij als een vermoeden van bewijs, e.e.a. voor zover de wet dat toelaat.

3.5. Na ontvangst van de ondertekende offerte of aanbieding stuurt Raak & Daad de opdrachtgever per omgaande een schriftelijke bevestiging van de overeenkomst.

3.6. Binnen zeven dagen na verzending van genoemde bevestiging kan de opdrachtgever de overeenkomst kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de overeenkomst definitief.

3.7. Raak & Daad kan niet aan haar offertes en aanbiedingen worden gehouden als de opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes en aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.

4. Betaling

4.1. Opdrachtgevers dienen facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum.

4.2. Opdrachtgevers dienen het verschuldigde bedrag over te maken op Knab bankrekeningnummer NL 91 KNAB 0511 8239 08 t.n.v. Raak & Daad te Haaren.

4.3. Als de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim; een ingebrekestelling is niet nodig.

4.4. Bezwaren tegen de inhoud of hoogte van facturen, schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

4.5. Als de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle (buiten)rechtelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van de opdrachtgever.

4.6. Als de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan mag Raak & Daad de overeenkomst met onmiddellijke ingang ontbinden of (verdere) levering van diensten op te schorten tot het moment waarop de opdrachtgever de (betalings-)verplichtingen volledig is nagekomen, de betaling van de kosten uit paragraaf 9.5 inbegrepen.

5. Annulering van afspraken

5.1. Als de opdrachtgever een in het kader van het advies of coachingstraject gemaakte afspraak 24 uur of langer van te voren annuleert, brengt Raak & Daad geen kosten in rekening.

5.2. Als de opdrachtgever een in het kader van het advies of coachingstraject gemaakte afspraak binnen 24 uur voor aanvang annuleert of niet nakomt, is Raak & Daad gerechtigd 100% van de kosten van genoemde afspraak in rekening te brengen.

6. Duur en beëindiging van opdrachten

6.1. Raak & Daad heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen als;

- opdrachtgever haar verplichtingen uit de overeenkomst niet (volledig) nakomt.
- Na het sluiten van de overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever haar verplichtingen niet zal (kunnen) nakomen

6.2. Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en, hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen zijnde, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigde partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

6.3. Raak & Daad is gerechtigd de overeenkomst met de opdrachtgever zonder verplichting tot schadevergoeding geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien de opdrachtgever surséance van betaling aanvraagt of failliet gaat of de opdrachtgever een vennootschap is en deze wordt ontbonden.

7. Overmacht

7.1. In geval van overmacht is Raak & Daad niet gehouden haar verplichtingen jegens de opdrachtgever na te komen en wordt de verplichting opgeschort voor de duur van de overmacht.

7.2. Van overmacht is in ieder geval sprake als op het overeengekomen tijdstip voor advies en coaching Raak & Daad onverhoopt niet beschikbaar is ten gevolge van ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgeval of ernstige ziekte van een naaste of vergelijkbare omstandigheid, waardoor zij haar opdracht niet naar behoren kan uitvoeren.

7.3. Indien een periode van overmacht langer dan drie maanden duurt geeft dit de opdrachtgever het recht om zijn of haar afname van het desbetreffende onderdeel van het advies of coachingstraject kosteloos te annuleren.

7.4. Bij annulering van genoemd onderdeel van het advies of coachingstraject op grond van dit artikel is Raak & Daad niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de opdrachtgever.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1.** Raak & Daad is nimmer aansprakelijk voor directe of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met Raak & Daad. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.
- 8.2.** Voorwaarden voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is steeds, dat opdrachtgever na het ontstaan daarvan zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is, de schade schriftelijk bij Raak & Daad heeft gemeld.
- 8.3.** Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Raak & Daad of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor zij aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Raak & Daad afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat zij in verband met die verzekering draagt.
- 8.4.** Elke aansprakelijkheid van Raak & Daad voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

9. Training

- 9.1.** Onder 'training' wordt in het kader van deze algemene voorwaarden verstaan: alle training, workshops en/of andere bijeenkomsten die door Raak & Daad worden verzorgd.
- 9.2.** Raak & Daad behoudt zich het recht voor inschrijvingen voor trainingen zonder opgave van redenen te weigeren.
- 9.3.** Raak & Daad behoudt zich het recht voor in geval van onvoldoende inschrijvingen een training af te lasten dan wel deelnemersgroepen samen te voegen. Raak & Daad zal opdrachtgever in dat geval tijdig op de hoogte stellen.
- 9.4.** Tenzij schriftelijk anders aangegeven, zijn de door Raak & Daad gehanteerde tarieven voor trainingen exclusief BTW.
- 9.5.** Het door opdrachtgever aan Raak & Daad verschuldigde bedrag aan deelnamekosten is bij vooruitbetaling verschuldigd en dient voor aanvang van de training op de factuur aangegeven bankrekening van Raak & Daad te zijn bijgeschreven. Indien de betaling niet tijdig heeft plaatsgevonden, heeft Raak & Daad het recht deelname aan de training te weigeren.

10. Annulering training

10.1. Annulering door opdrachtgever van haar deelname aan een training is uitsluitend rechtsgeldig indien deze schriftelijk geschiedt. Bij schriftelijke annuleren per post is de datum van de poststempel beslissend voor het tijdstip van annulering. Bij annulering langs elektronische weg is het tijdstip van ontvangst van het elektronische bericht door Raak & Daad beslissend voor het tijdstip van annulering.

10.2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, kan opdrachtgever tot uiterlijk vier weken voor aanvang van een training kosteloos annuleren. In geval van annulering binnen vier tot twee weken voor aanvang van een training is opdrachtgever 50% van de deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd. Bij annulering binnen twee weken voor de aanvang van een training is opdrachtgever de volledige deelnamekosten (inclusief, indien van toepassing, het horeca-arrangement) verschuldigd.

10.3. Bij verhindering of niet deelnemen aan een training door opdrachtgever of door een door opdrachtgever aangestelde deelnemer zonder tijdige annulering, is opdrachtgever het gehele bedrag aan deelnamekosten aan Raak & Daad verschuldigd.

10.4. In geval opdrachtgever of een door opdrachtgever aangestelde deelnemer niet in staat is een training bij te wonen, is opdrachtgever bevoegd een vervanger te laten deelnemen. Deze vervanging geldt voor de volledige training.

11. Privacy & geheimhouding

11.1. Raak & Daad verplicht zich om alle informatie van de opdrachtgever en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden als coach en adviseur ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te bewaren en geheim te houden.

12. Klachten

12.1. Raak & Daad hanteert bij de afhandeling van klachten de volgende uitgangspunten:

- Klachten worden schriftelijk geuit bij Kiki Sterke van Raak & Daad. De klacht kan maximaal 14 werkdagen na afronding van de opdracht worden ingediend.
- Ik handel een klacht in eerste instantie zelf af met de klager.
- Afhandeling van de klacht wordt schriftelijk gedaan door mij.
- De afhandeling van de klacht moet op een behoorlijke manier gebeuren, waarbij de intentie om gezamenlijk tot een oplossing te komen voorop staat. Onder behoorlijke afhandeling van een klacht wordt in ieder geval verstaan:

- Het verstrekken van voldoende informatie aan de klager.
- De klager in de gelegenheid stellen zijn/haar klacht toe te lichten .
- De klager en mij de mogelijkheid geven om informatie op te vragen bij derden.
- Het afhandelen van de klacht binnen een redelijke termijn van maximaal 20 werkdagen.
- Het afhandelen van de klacht met in achtneming van het recht op privacy. De afronding van een klacht gebeurt door een schriftelijke mededeling door mij aan de klager. Daarin wordt aangegeven wat de bevindingen en de conclusies zijn naar aanleiding van de behandeling van de klacht. Indien de klacht door bemiddeling is opgelost wordt aangegeven op welke wijze dat is gedaan.

12.2. Als de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht heeft de klager de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de onafhankelijke NBPO-klachtencommissie. Deze procedure is beschreven in hoofdstuk 3 in het document 'NBPO Klachtenreglement'.

<https://nbpo.nl/over-nbpo/klachtenregeling/>