



Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Toepasselijkheid en rangorde

Artikel 2 – Definities

Artikel 3 – Totstandkoming van de Overeenkomst

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

Artikel 5 – Verplichtingen van Opdrachtgever en Deelnemers

Artikel 6 – Annuleren, wijzigen en verzetten door Opdrachtgever of Deelnemer

Artikel 7 – Annuleren, wijzigen en verzetten door Opdrachtnemer

Artikel 8 – Prijzen en betaling

Artikel 9 – Opschorting, ontbinding en beëindiging

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en verjaring

Artikel 11 – Intellectueel eigendom

Artikel 12 – Privacy en vertrouwelijkheid

Artikel 13 – Klachtenregeling

Artikel 14 – Nawerking, toepasselijk recht en bevoegde rechter



Artikel 1 – Toepasselijkheid en rangorde

1. Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, inschrijvingen en Overeenkomsten van Training & Development by Eric, tenzij we schriftelijk anders afspreken.
2. Algemene of inkoopvoorwaarden van Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, worden uitdrukkelijk afgewezen. Afwijkingen of aanvulling gelden alleen Opdrachtnemer deze schriftelijk heeft bevestigd.
3. Bij verschil tussen de inhoud van een Overeenkomst en deze voorwaarden, gaat de Overeenkomst voor. Dat zijn dus de schriftelijke afwijkingen op deze voorwaarden.
4. Deze voorwaarden gelden ook voor Overeenkomsten die (deels) door derden worden uitgevoerd. Deze derden mogen zich rechtstreeks beroepen op deze voorwaarden, inclusief de bepalingen over beperking van de aansprakelijkheid.
5. Als eenmaal op basis van deze voorwaarden een Overeenkomst is gesloten, gelden deze automatisch ook voor latere Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
6. Onder “schriftelijk” valt ook communicatie per e-mail of ander digitaal bericht, zolang duidelijk is wie de afzender is en de inhoud betrouwbaar is.
7. Deze voorwaarden kunnen worden gewijzigd. Voor nieuwe opdrachten gelden de aangepaste voorwaarden direct. Bij lopende opdrachten gelden de wijzigingen vanaf het moment dat deze aan de Opdrachtgever zijn medegedeeld.
8. Als een bepaling ongeldig blijkt, blijven de overige bepalingen gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.
9. Bij vertalingen van deze voorwaarden is altijd de Nederlandse tekst leidend.



Artikel 2 – Definities

1. **Opdrachtnemer:** de eenmanszaak Training & Development by Eric.
2. **Opdrachtgever:** de persoon of organisatie die een Overeenkomst sluit met Opdrachtnemer.
3. **Deelnemer:** de persoon die feitelijk deelneemt aan een Dienst van Opdrachtnemer. Dit kan ook de Opdrachtgever zelf zijn.
4. **Overeenkomst:** de schriftelijke of mondelinge afspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het uitvoeren van Diensten.
5. **Diensten:** alle werkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert, zoals Trainingen, Coaching, Workshops, Maatwerktrajecten, Open inschrijvingen en Online diensten.
6. **Trainingen:** gestructureerde programma's waarin Deelnemers in één of meerdere sessies kennis, inzichten en vaardigheden opdoen over een bepaald thema. Trainingen kunnen bestaan uit uitleg, oefeningen, (groeps)opdrachten en reflectie. Trainingen worden als Open inschrijving en Maatwerktrajecten aangeboden.
7. **Coaching:** persoonlijke of groepsbegeleiding gericht op professionele of persoonlijke ontwikkeling, waarbij de Opdrachtnemer de Deelnemer ondersteunt in het behalen van eigen leerdoelen. Coaching wordt als Maatwerktraject aangeboden.
8. **Workshops:** kortdurende en interactieve bijeenkomsten waarin Deelnemers actief met een afgebakend thema of onderwerp aan de slag gaan. Workshops worden als Open inschrijving en Maatwerktrajecten aangeboden.
9. **Maatwerktrajecten:** Diensten die in overleg met Opdrachtgever worden ontwikkeld en uitgevoerd, afgestemd op de specifieke leerdoelen, wensen en situatie van Opdrachtgever of Deelnemers.
10. **Open inschrijvingen:** Diensten waarvoor iedereen zich individueel kan aanmelden en deelnemen op de door Opdrachtnemer vastgestelde data en locatie.
11. **Online diensten:** Diensten die geheel of gedeeltelijk via een digital platform, zoals Microsoft Teams of Zoom plaatsvinden.
12. **Schriftelijk:** communicatie per brief, e-mail of ander digitaal middel, mits de afzender en inhoud betrouwbaar zijn.



Artikel 3 – Totstandkoming van de Overeenkomst

1. Offertes zijn vrijblijvend en 14 kalenderdagen geldig, tenzij anders vermeld.
2. Een Overeenkomst komt tot stand zodra Opdrachtgever de offerte mondeling of schriftelijk heeft geaccepteerd. Vanaf dat moment is Opdrachtgever het volledige bedrag verschuldigd.
3. Een Overeenkomst geldt ook als Opdrachtnemer op verzoek van Opdrachtgever al is begonnen met de uitvoering, bijvoorbeeld met een intake of eerste sessie.
4. Voor Open inschrijvingen geldt dat de inschrijving bindend is zodra deze door Opdrachtnemer schriftelijk is bevestigd. Vanaf dat moment is Opdrachtgever het volledige deelnamebedrag verschuldigd.
5. Offertes van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend. Opdrachtnemer kan een offerte direct na aanvaarding door Opdrachtgever herroepen, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is opgenomen.

Artikel 4 – Uitvoering van de opdracht

1. Diensten worden uitgevoerd naar beste inzicht en vermogen. Het betreft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Bij Maatwerktrajecten kunnen derden als trainer of coach alleen worden ingeschakeld na overleg en met toestemming van Opdrachtgever. Opdrachtnemer spant zich in om vervangers van gelijk niveau in te zetten, zodat continuïteit en kwaliteit zoveel mogelijk zijn gewaarborgd.
3. Indien geen instemming wordt gegeven voor inschakeling van derden en uitvoering daardoor onmogelijk wordt, vervalt de Overeenkomst. Opdrachtnemer is dan niet schadeplichtig. Reeds door Opdrachtnemer gemaakte kosten blijven wel verschuldigd door Opdrachtgever. Dit lid geldt niet voor werkzaamheden die achter de schermen plaatsvinden.
4. Bij Maatwerktrajecten zijn overeengekomen termijnen slechts indicatief en nooit fataal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
5. Opdrachtgever zorgt voor tijdige aanlevering van informatie. Bij incompany-Diensten zorgt Opdrachtgever daarnaast voor een geschikte locatie en de benodigde faciliteiten, tenzij anders is afgesproken.
6. De Overeenkomst geldt voor de duur die is vermeld in de Overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging. Als geen termijn is afgesproken, loopt de Overeenkomst zolang de Dienst duurt.
7. Voor annuleren, wijzigen of verzetten van Diensten wordt verwezen naar artikel 6 en 7.



Artikel 5 – Verplichtingen van Opdrachtgever en Deelnemers

1. Het aantal opgegeven Deelnemers aan een Maatwerktraject is bindend zodra voor dat aantal Deelnemers kosten zijn gemaakt, bijvoorbeeld voor vragenlijsten of profielen.
2. Opdrachtgever garandeert dat het afgesproken aantal Deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de Dienst.
3. Deelnemers gedragen zich respectvol en professioneel. Bij storend gedrag kan een Deelnemer worden uitgesloten van (verdere) deelname zonder recht op restitutie.
4. Bij een Maatwerktraject is Opdrachtgever verantwoordelijk om ongewenst gedrag van eigen medewerkers te corrigeren.
5. Als een Dienst door verstoring niet kan worden voortgezet, kan Opdrachtnemer de Overeenkomst opschorten of beëindigen zonder restitutie of schadevergoeding.
6. Als de samenwerking met Deelnemer(s) tijdens een Maatwerktraject naar oordeel van Opdrachtnemer niet werkt, kan Opdrachtnemer de Overeenkomst met Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk opzeggen. In dat geval wordt het resterende bedrag voor nog niet uitgevoerde delen van de Dienst terugbetaald. Opdrachtgever heeft in dat geval geen recht op schadevergoeding.
7. Deelnemers, Opdrachtgever en Opdrachtnemer behandelen alle informatie die tijdens een Dienst wordt gedeeld als vertrouwelijk.
8. De Diensten zijn geen vervanging van therapie of medische zorg. Opdrachtgever en Deelnemers blijven altijd zelf verantwoordelijk voor keuzes en resultaten. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer hiervoor is uitgesloten.
9. Als een Dienst plaatsvindt op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, komen de kosten voor deze locatie voor rekening van Opdrachtgever. Opdrachtgever zorgt er in dat geval voor dat:
 - a. Opdrachtnemer minimaal één uur voor aanvang toegang heeft tot de ruimte;
 - b. de afgesproken (kantoor)faciliteiten en internet- en elektra-aansluitingen aanwezig en bruikbaar zijn;
 - c. de locatie geschikt is voor de Dienst en voldoende capaciteit heeft voor het aantal Deelnemers.



Artikel 6 – Annuleren, wijzigen en verzetten door Opdrachtgever of Deelnemer

1. Maatwerktrajecten:

- a. Annuleren, wijzigen of verzetten moet altijd schriftelijk gebeuren.
- b. Bij annulering langer dan 6 weken voor aanvang zijn alleen de tot dat moment gemaakte kosten verschuldigd.
- c. Bij annulering binnen 6 weken voor aanvang is het volledige bedrag verschuldigd.
- d. Verzetten is kosteloos tot 6 weken voor aanvang. Binnen 6 weken worden de extra kosten die Opdrachtnemer maakt in rekening gebracht.
- e. Het aantal Deelnemers kan na het sluiten van de Overeenkomst niet worden verlaagd, tenzij uitdrukkelijk anders is afgesproken. Het verhogen van het aantal Deelnemers en het vervangen van Deelnemers kan alleen in overleg met Opdrachtnemer.
- f. Als één of meerdere Deelnemers niet deelnemen of niet komen opdagen, ook in geval van overmacht, worden de volledige kosten in rekening gebracht en niet terugbetaald.

2. Open inschrijving:

- a. Annuleren, wijzigen of verzetten moet altijd schriftelijk gebeuren.
- b. Bij annulering binnen 4 weken voor aanvang vindt geen restitutie plaats, ook niet bij ziekte of overmacht. De inschrijving kan in dat geval eenmalig kosteloos worden doorgeschoven naar een volgende Dienst met Open inschrijving.
- c. Als Deelnemer niet komt opdagen zonder vooraf bericht, worden de volledige kosten in rekening gebracht en niet terugbetaald.
- d. Vervanging door een andere Deelnemer is niet mogelijk.



Artikel 7 – Annuleren, wijzigen en verzetten door Opdrachtnemer

1. Bij verhindering of overmacht kan Opdrachtnemer een derde inzetten als trainer of coach, of de Dienst verplaatsen.
2. Bij inzet van derden spant Opdrachtnemer zich in om vervangers van gelijk niveau in te zetten, zodat continuïteit en kwaliteit zoveel mogelijk gewaarborgd blijven.
3. Bij Maatwerktrajecten geldt dat als Opdrachtgever geen instemming geeft voor inschakeling van derden en uitvoering daardoor onmogelijk wordt, de Overeenkomst vervalt. Opdrachtnemer is dan niet schadeplichtig. Reeds gemaakte kosten door Opdrachtnemer blijven wel verschuldigd door Opdrachtgever. Dit artikel geldt niet voor werkzaamheden die achter de schermen plaatsvinden.
4. Bij verplaatsing van een Dienst geldt: bij Open inschrijvingen stelt Opdrachtnemer de nieuwe datum vast, bij Maatwerktrajecten gebeurt dit in overleg met Opdrachtgever.
5. Voor Open inschrijvingen geldt een minimumaantal Deelnemers. Bij onvoldoende inschrijvingen kan de Dienst worden geannuleerd. Deelnemers kunnen in dat geval kosteloos doorschuiven naar een nieuwe datum.

Artikel 8 – Prijzen en betaling

1. Alle prijzen en tarieven in de offertes en aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders is vermeld.
2. Facturatie en betaling vinden vooraf plaats, tenzij schriftelijk anders is afgesproken.
3. De betalingstermijn is 14 kalenderdagen na factuurdatum, tenzij anders is afgesproken.
4. Kennelijke fouten of verschrijvingen in offertes of facturen binden Opdrachtnemer niet.
5. Als Opdrachtgever meent dat een factuur onjuist is, moet dit binnen 14 kalenderdagen na ontvangst schriftelijk gemeld worden. De betalingsverplichting blijft in de tussentijd bestaan en mag niet worden opgeschort. Eventueel teveel betaalde bedragen worden na vaststelling gecrediteerd.
6. Als blijkt dat de door Opdrachtgever bij de aanvraag of Overeenkomst verstrekte informatie onjuist was, mag Opdrachtnemer de prijzen hierop aanpassen.
7. Bij Maatwerktrajecten kan in termijnen worden gefactureerd.
8. Bij Maatwerktrajecten kan bij aanvang van de Overeenkomst een aanbetaling en/of borgstelling worden verlangd.



9. Betaling mag niet worden opgeschort of verrekend, tenzij Opdrachtnemer hiermee instemt.
10. Bij te late betaling is wettelijke rente verschuldigd. Incassokosten zijn voor rekening van Opdrachtgever conform de wettelijke staffel, met een minimum van € 40,- exclusief BTW.
11. Bij niet-tijdige betaling kan uitvoering van de (Maatwerktraject)Overeenkomst worden opgeschort totdat volledige betaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 9 – Opschorting, ontbinding en beëindiging

1. Als Opdrachtgever zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet nakomt, kan Opdrachtnemer de Overeenkomst ontbinden. Dit gebeurt met een aangetekende brief nadat Opdrachtgever in gebreke is gesteld en een redelijke termijn heeft gekregen om alsnog te voldoen.
2. Opdrachtnemer kan de Overeenkomst zonder aanmaning of ingebrekestelling opschorten of ontbinden met een aangetekende brief als één van de volgende situaties zich voordoet. Alle vorderingen op Opdrachtgever zijn dan direct opeisbaar:
 - a. Opdrachtgever vraagt (voorlopige) surseance van betaling aan of deze wordt verleend;
 - b. Opdrachtgever vraagt eigen faillissement aan of wordt failliet verklaard;
 - c. de onderneming van Opdrachtgever wordt geliquideerd;
 - d. een belangrijk deel van de onderneming van Opdrachtgever wordt overgenomen;
 - e. Opdrachtgever staakt de onderneming;
 - f. buiten toedoen van Opdrachtnemer wordt beslag gelegd op een groot deel van het vermogen van Opdrachtgever, of Opdrachtgever kan niet langer aan de verplichtingen voldoen;
 - g. Opdrachtgever overlijdt.
3. Opdrachtgever mag de Overeenkomst alleen opschorten of ontbinden als dit wettelijk is toegestaan. Als Opdrachtgever bij ontbinding al prestaties van Opdrachtnemer heeft ontvangen, kan de Overeenkomst alleen gedeeltelijk worden ontbonden. Dit geldt uitsluitend voor het deel dat nog niet is uitgevoerd.
4. Bedragen die Opdrachtnemer vóór de ontbinding heeft gefactureerd voor al verrichte werkzaamheden, blijven verschuldigd en worden bij ontbinding direct opeisbaar.



5. Als Opdrachtgever, na in gebreke te zijn gesteld, verplichting uit de Overeenkomst niet nakomt, mag Opdrachtnemer zijn eigen verplichtingen opschorten. Opdrachtnemer is daarbij niet gehouden tot schadevergoeding. Deze bevoegdheid geldt ook in de situaties genoemd in lid 2 van dit artikel.
6. Opschorting, ontbinding of beëindiging vindt altijd schriftelijk plaats.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid en verjaring

1. De organisatie en uitvoering van Diensten en het opstellen van het lesmateriaal gebeuren naar beste vermogen van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan niet instaan voor onjuistheden of onvolledigheden in het lesmateriaal of tijdens de Diensten. Hiervoor aanvaardt Opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid.
2. Deelname aan Diensten gebeurt op eigen risico. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan eigendommen, noch voor letsel van Deelnemers of Opdrachtgever.
3. Tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor directe schade beperkt tot het factuurbedrag dat voor de betreffende Dienst in rekening is gebracht.
4. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat door de verzekeraar van Opdrachtnemer wordt uitgekeerd.
5. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, winstderving, gemiste besparingen of bedrijfsstagnatie, bijvoorbeeld door ziekte van werknemers of letselschade.
6. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door onjuiste informatie van of namens Opdrachtgever of Deelnemer, of door het wel of niet opvolgen van adviezen.
7. Adviezen van Opdrachtnemer zijn altijd vrijblijvend en niet dwingend.
8. De Diensten zijn geen vervanging van medische of specialistische zorg. Opdrachtgever en Deelnemer blijven zelf verantwoordelijk voor keuzes en gevolgen. Opdrachtnemer aanvaardt hiervoor geen enkele aansprakelijkheid.
9. Aansprakelijkheid wegens toerekenbare tekortkoming ontstaat pas als Opdrachtgever Opdrachtnemer onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, een redelijk termijn geeft om alsnog na te komen, en Opdrachtnemer daarna alsnog tekortschiet.
10. Aanspraken vervallen als zij niet binnen één jaar na het ontstaan van de schade, of het moment waarop deze redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden, schriftelijk zijn gemeld.



Artikel 11 – Intellectueel eigendom

1. Alle materialen, zoals presentaties, profielen, hand-outs, oefeningen, adviezen en online content, blijven eigendom van Opdrachtnemer of van diens licentiegevers.
2. Materialen mogen alleen voor eigen gebruik worden gebruikt. Het kopiëren, verspreiden of commercieel inzetten van materialen is niet toegestaan zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer.
3. Online toegang is strikt persoonlijk. Het delen van inloggegevens of content met derden is niet toegestaan.
4. Kennis die ontstaat door uitvoering van werkzaamheden mag door Opdrachtnemer ook voor andere doeleinden worden gebruikt, zolang daarbij geen vertrouwelijke informatie met derden wordt gedeeld.
5. Als de Opdrachtgever of Deelnemer teksten, beeld- of geluidsmateriaal aan Opdrachtnemer verstrekt, fysiek of digitaal, bijvoorbeeld via de Website, geeft Opdrachtgever of Deelnemer daarmee een onbeperkte en eeuwigdurende gebruikslicentie aan Opdrachtnemer. Voor dit gebruik is Opdrachtnemer geen vergoeding verschuldigd. Dit materiaal wordt hierna aangeduid als “Geüpload Werk”.
6. Opdrachtnemer mag Geüpload Werk, al dan niet geanonimiseerd, gebruiken tijdens of ter verbetering van Diensten voor andere Opdrachtgevers.

Artikel 12 – Privacy en vertrouwelijkheid

1. Opdrachtnemer en ingeschakelde derden behandelen vertrouwelijke informatie zorgvuldig en geven deze niet door aan derden, tenzij dit wettelijk verplicht is. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is aangegeven of uit de aard van de informatie blijkt.
2. Opdrachtgever en Deelnemers zijn verplicht vertrouwelijk om te gaan met informatie die tijdens de Diensten wordt gedeeld.
3. Persoonsgegevens worden verwerkt volgens de AVG en de Privacyverklaring van Training & Development by Eric.
4. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de uitvoering van de Overeenkomst of, na toestemming, voor andere doeleinden zoals een nieuwsbrief.



Artikel 13 – Klachtenregeling

1. Het doel van Training & Development by Eric is om verbinding, communicatie, motivatie, (persoonlijk) leiderschap en samenwerking te versterken. Als Opdrachtgever en/of Deelnemer dit anders ervaart, wordt samen gezocht naar een oplossing.
2. Klachten worden bij voorkeur direct en mondeling besproken tussen Deelnemer en/of Opdrachtgever en Opdrachtnemer.
3. Als dit niet lukt, kan een klacht schriftelijk worden ingediend, uiterlijk 14 dagen na uitvoering van de Dienst.
4. Zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 4 weken, volgt een eerste reactie. Als meer tijd nodig is, wordt dit binnen die termijn gemeld met een nieuwe termijn.
5. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
6. Klachten worden 5 jaar na afhandeling bewaard.

Artikel 14 – Nawerking, toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Bepalingen uit deze algemene voorwaarden en de Overeenkomst die uitdrukkelijk of naar hun aard bedoeld zijn om ook na beëindiging te blijven gelden, blijven van kracht en blijven Opdrachtgever, Opdrachtnemer en Deelnemer binden.
2. Op alle Overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
3. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.