

Algemene Leveringsvoorwaarden

De Leer Zeggen is statutair gevestigd te Vleuten en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 63380439.

Artikel 1. Toepasselijkheid

- 1.1. Op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten tussen Leer Zeggen en opdrachtgevers betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van training, opleidingstrajecten, workshops, lezingen, coaching, consulting dan wel advisering in de ruimste zin des woords, zijn uitsluitend deze Algemene Voorwaarden van toepassing.
- 1.2. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing voor zover daarvan schriftelijk wordt afgeweken en deze schriftelijk zijn bevestigd door Leer Zeggen.

Artikel 2. Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1. Alle door Leer Zeggen gedane aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend. De overeenkomst tussen Leer Zeggen en de opdrachtgever komt tot stand door: ondertekening van de offerte door opdrachtgever of door schriftelijke bevestiging door opdrachtgever per post of e-mail.
- 2.2. Wijzigingen binden Leer Zeggen slechts voor zover deze wijzigingen schriftelijk door Leer Zeggen zijn bevestigd.

Artikel 3. Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever

- 3.1. De opdrachtgever heeft het recht de opdracht voor een traject te annuleren per aangetekend verzonden brief.
- 3.2. Annulering door de opdrachtgever van het traject kan tot vier weken voor aanvang geschieden tegen een vergoeding van eerder door Leer Zeggen gemaakte kosten voor voorbereiding. Bij annulering van het traject binnen 4 weken wordt 50% van de prijs in rekening gebracht. Bij annulering van het traject binnen twee weken voor aanvang wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.
- 3.3. Verplaatsing kan alleen in onderling overleg tot stand komen en uitsluitend tot 4 weken voor aanvang. Voor het overige is de annuleringsregeling lid 3.2 van kracht.

Artikel 4. Annulering door Leer Zeggen

- 4.1. Leer Zeggen kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst haar overeenkomst met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk ontbinden.
- 4.2. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht op terugbetaling van het volledige door deze aan Leer Zeggen betaalde bedrag.
- 4.3. Leer Zeggen heeft het recht zonder opgaaf van redenen door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren, in welke gevallen opdrachtgever naar rato het recht heeft op terugbetaling van door deze aan Leer Zeggen betaalde bedragen.

Artikel 5. Ontbinding van overeenkomst

- 5.1. Leer Zeggen kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekend schrijven met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst haar overeenkomst met de opdrachtgever of de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk ontbinden, indien:
 - de opdrachtgever of de opdrachtgever surseance van betaling of haar faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van haar vermogen beslag wordt gelegd;
 - de opdrachtgever of de opdrachtgever haar activiteiten staakt, ophoudt haar statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins haar rechtspersoonlijkheid verliest, of haar bedrijf overdraagt of fuseert;

- de opdrachtgever of de opdrachtgever één of meer verplichtingen voortvloeiende uit de betreffende overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt, en zij deze tekortkoming niet binnen zeven kalenderdagen na door Leer Zeggen hiertoe schriftelijk gemaand te zijn, heeft opgeheven;
- Leer Zeggen de uitgave van het betreffende product of de verlening van de betreffende dienst staakt.

Artikel 6. Tarieven

- 6.1. De tarieven zijn niet verbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.
- 6.2. Alle prijzen zijn inclusief BTW tenzij uitdrukkelijk anders vermeld. Leer Zeggen is gerechtigd elke wettelijke wijziging van het BTW-tarief aan de opdrachtgever door te berekenen.
- 6.3. Reiskosten, arrangements- en/of verblijfkosten van deelnemers aan trajecten zijn in de opdracht niet begrepen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is.
- 6.4. Door opdrachtgever verschuldigde bedragen dienen bij vooruitbetaling dan wel binnen het gestelde aantal dagen na factuurdatum te worden voldaan. Leer Zeggen is te allen tijde gerechtigd de overeengekomen tarieven te wijzigen. De opdrachtgever is gerechtigd het contract binnen 28 dagen volgend op de bekendmaking van de tariefsverhoging te ontbinden. Prijzen en tarieven gelden uitsluitend in Nederland, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of overeengekomen.

Artikel 7. Betaling

- 7.1. Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient de opdrachtgever de facturen van Leer Zeggen netto contant binnen vijftien dagen na de factuurdatum te zijn voldaan. Ieder recht op opschorting of verrekening is uitgesloten. Leer Zeggen brengt de door de opdrachtgever verschuldigde bedragen in rekening door middel van periodieke facturen, uitsluitend na afronding van omschreven werkzaamheden. Zo nodig wordt in overleg een betalingsschema opgesteld.
- 7.2. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. De opdrachtgever is - onverminderd haar overige verplichtingen - vanaf de vervaldag van de factuur over de nog openstaande bedragen een rente verschuldigd op jaarbasis van het telkens geldende toepasselijke wettelijke rentepercentage, verhoogd met 3%.
- 7.3. Indien tijdige betaling achterwege blijft is Leer Zeggen gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
- 7.4. Bij niet of niet-tijdige betaling komen alle gerechtelijke proces- en executiekosten alsmede de administratiekosten en buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de opdrachtgever, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.
- 7.5. Alle geleverde producten blijven het eigendom van Leer Zeggen tot het moment van ontvangst van volledige betaling van hetgeen de opdrachtgever Leer Zeggen ter zake van enige levering is verschuldigd, met inbegrip van de rente en de kosten.

Artikel 8. Intervisies, coaching en trainingen

- 8.1. Leer Zeggen behoudt zich het recht voor deelnemers aan de hand van eventuele toelatingseisen naar eigen inzicht al dan niet tot een intervisie, coaching of training toe te laten.
- 8.2. Toelating houdt van de zijde van Leer Zeggen geen enkele garantie in dat de deelnemer de intervisie, coaching of training, waartoe hij wordt toegelaten, met succes zal doorlopen of afronden.
- 8.3. Leer Zeggen heeft het recht deelnemers, die door hun gedrag of die anderszins het normale verloop van de intervisie, coaching of training tot schade van hun medecursisten belemmeren, van verdere deelname aan de intervisie, coaching of training uit te sluiten. Uitsluiting laat de plicht tot betaling van de intervisie of trainingsgeld onverlet.
- 8.4. Bij onvoldoende aanmeldingen voor een intervisie, coaching of training met open inschrijving heeft Leer Zeggen het recht deze te annuleren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.
- 8.5. Deelnemers kunnen deelname aan een intervisie, coaching of training alleen schriftelijk annuleren. Voor deze annulering geldt de navolgende regeling:
- de deelnemer kan tot 8 (acht) weken voor aanvang annuleren;
 - hierbij is de helft van de overeengekomen vergoeding voor de intervisie, coaching of training verschuldigd.

- Een volledige vergoeding van de intervisie, coaching of training is verschuldigd indien minder dan 8 weken voor aanvang van de intervisie, coaching of training wordt geannuleerd alsmede voor eventueel reeds geproduceerde en geleverde zaken (in-company).

Artikel 9. Overmacht

9.1. Indien naar redelijk oordeel van Leer Zeggen als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een buiten haar macht liggende omstandigheid, nakoming door Leer Zeggen zonder tekortkoming niet mogelijk is of zal zijn, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn.

9.29 Indien Leer Zeggen bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

9.3. Als de overmacht een bepaalde intervisie, coaching of training betreft, zal Leer Zeggen een andere tijd of dag voor het houden van deze intervisie, coaching of training trachten vast te stellen, dan wel het gehele programma een tijdseenheid opschuiven.

9.4. Als de overmacht een gehele of het nog niet uitgevoerde deel van een intervisie, coaching of training treft en er bestaat geen redelijk vooruitzicht op spoedige aanvang of hervatting, heeft Leer Zeggen het recht de intervisie, coaching of training schriftelijk te annuleren en vervallen de verplichtingen van partijen over en weer zonder dat enige schadevergoeding uit dien hoofde verschuldigd wordt.

9.5 Door de opdrachtgever eventueel vooruitbetaalde bedragen voor intervisie, coaching of training zullen door Leer Zeggen in geval van annulering pro rato worden teruggestort, na aftrek van 20% van de totale prijs ter vergoeding van de door Leer Zeggen reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van het totale bedrag bedraagt, vindt geen restitutie plaats.

9.6. Wijzigingen in of van een opdracht, dan wel omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd worden aangepast. Deze wijzigingen geven geen grond voor ontbinding. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen Leer Zeggen en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

10.1. Leer Zeggen spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

10.2. Leer Zeggen is niet aansprakelijk voor schade ontstaan tijdens of als gevolg van het gebruik van het door Leer Zeggen samengestelde materiaal, en/of voor schade ontstaan tijdens het bijwonen van intervisies, coaching of trainingen. Deelnemer wordt geacht de veiligheidsinstructies en normen te volgen.

10.3. Leer Zeggen aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

10.4. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.

10.5. Leer Zeggen is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet.

10.6. Leer Zeggen 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.

10.7. De aansprakelijkheid van Leer Zeggen, van de personeelsleden van Leer Zeggen en van de personen voor wie Leer Zeggen verantwoordelijk en/of aansprakelijk is, voor schade, mede daaronder begrepen gevolgschade (waaronder mede begrepen vertragingsschade en winstderving), welke aan haar toerekenbaar is, is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

10.8. Leer Zeggen sluit elke aansprakelijkheid uit met betrekking tot de volledigheid van de informatie op de website(s). De informatie op deze site(s) kan zonder nadere aankondiging op ieder moment door Leer Zeggen worden gewijzigd.

10.9. Alle (redactionele) informatie, waaronder begrepen adviezen, ideeën, meningen en/of instructies, is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld, evenwel kunnen Leer Zeggen en auteurs op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid van de informatie. Leer Zeggen en auteurs aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde informatie. De opdrachtgever wordt met nadruk aangeraden deze informatie niet geïsoleerd te gebruiken, maar af te gaan op haar professionele kennis en ervaring en de te gebruiken informatie te controleren.

Artikel 11. Intellectuele eigendomsrechten

11.1. Het auteursrecht en/of elk ander intellectueel eigendomsrecht op het door Leer Zeggen vervaardigde materiaal of enig ander werk voortvloeiend of verband houdend met een opdracht, intervisie, coaching of training, berust bij Leer Zeggen, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

11.2. Opdrachtgevers en deelnemers mogen het door Leer Zeggen vervaardigde en/of ter beschikking gestelde materiaal of enig ander werk enkel ten eigen behoeve gebruiken. Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Leer Zeggen niet toegestaan om materiaal geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen en/of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie, microfilm, beeldplaat, magnetische schijf of band, opslag in een voor derden toegankelijk raadpleegstelsel, of op welke andere wijze dan ook elektronisch, mechanisch of anderszins, aan derden af te staan, te verkopen of op enig andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

11.3. Als de opdrachtgever of deelnemer teksten, tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt aan Leer Zeggen, neemt de opdrachtgever of deelnemer de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door gebruik van het materiaal geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. De opdrachtgever of deelnemer vrijwaart Leer Zeggen tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde.

Artikel 12: Privacy

12.1. Leer Zeggen legt gegevens vast van natuurlijke personen en rechtspersonen voor de uitvoering van de overeenkomsten en wanneer deze personen in het kader van dienstverlening contact hebben met Leer Zeggen.

12.2. Leer Zeggen verplicht zich ertoe deze gegevens niet openbaar te maken op andere wijze dan in het kader van de relatie en voor de overeengekomen dienstverlening noodzakelijk is. Deze gegevens worden gebruikt om de levering van producten of dienstverlening uit te voeren en om personen te informeren over voor hen relevante producten en diensten van Leer Zeggen.

12.3. Leer Zeggen wint geen informatie bij derden zonder schriftelijke toestemming van opdrachtgever/deelnemer.

12.4. Informatie, verstrekt door individuele deelnemers zal door Leer Zeggen alleen na uitdrukkelijke toestemming van de desbetreffende deelnemer aan de opdrachtgever of aan derden, verstrekt worden.

12.5. Voor zover verstrekte informatie gebruikt wordt voor overleg met of voorlichting aan derden, zal Leer Zeggen hiervoor van te voren toestemming vragen aan de opdrachtgever/deelnemers.

12.6. Indien in het traject gebruik wordt gemaakt van videofeedback zullen de video-opnamen die gedurende het traject door Kans² gemaakt worden, bij beëindiging van het traject worden vernietigd. Video-opnamen vallen voor het overige onder informatie zoals bedoeld in lid 3.1 tot en met 3.4.

12.7. Leer Zeggen zal in het kader van de geldende privacywetgeving in redelijkheid die maatregelen nemen die de vertrouwelijke informatie van haar relaties beschermen tegen oneigenlijk gebruik. Leer Zeggen verplicht zich alle door opdrachtgevers of deelnemers verstrekte persoonsgegevens zorgvuldig te bewaren.

Diversen

- Leer Zeggen is gerechtigd de uit de overeenkomst voortvloeiende rechten en verplichtingen zonder nadere toestemming van de opdrachtgever over te dragen aan in het kader van een samenwerking gelieerde derden.
- Leer Zeggen is gerechtigd de onderhavige voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen zullen ook gelden ten aanzien van reeds afgesloten overeenkomsten. Leer Zeggen zal dergelijke wijzigingen tijdig bekend maken. De opdrachtgever of deelnemer is gerechtigd de overeenkomst te beëindigen met ingang van de datum waarop de gewijzigde voorwaarden van kracht worden, indien zij de gewijzigde voorwaarden niet wenst te accepteren.
- Bij wijziging van de naam- en/of adresgegevens dient de opdrachtgever zowel de oude als de nieuwe gegevens schriftelijk ten minste veertien dagen voor de ingangsdatum van de wijziging aan Leer Zeggen door te geven.
- Indien en voor zover een bepaling van deze voorwaarden op basis van de wet als onredelijk bezwarend wordt beschouwd jegens een opdrachtgever of deelnemer en de betreffende opdrachtgever of deelnemer vernietigt dit beding, dan treedt in de plaats van het vernietigde beding een beding dat niet onredelijk bezwarend is maar de belangen van Leer Zeggen zo goed mogelijk beschermt.
- Indien een opdrachtgever of werkgever zorgt voor aanmelding van de deelnemer, verplicht de opdrachtgever of werkgever zich jegens Leer Zeggen deze voorwaarden aan de deelnemers bekend te maken en op te leggen.
- De opdrachtgever vrijwaart Leer Zeggen voor alle claims van de deelnemers, als Leer Zeggen jegens deelnemer geen beroep kan doen op de bepalingen van deze voorwaarden wegens schending van de voornoemde verplichtingen.

Klachtenreglement

Leer Zeggen hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar werknemers, cliënten, opdrachtgevers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. De medewerkers van de Leer Zeggen doen hun werk graag met aandacht en zorgvuldigheid. Desondanks kan het voorkomen dat u als klant ontevreden bent over de producten of de dienstverlening van de Leer Zeggen of dat er onverhoopt iets mis gaat. In dit kader heeft de Leer Zeggen een klachtenreglement dat bestaat uit:

1. De definitie van een klacht
2. De klachtenprocedure

1. De definitie van een klacht

Wat is een klacht? Een probleem of ongenoegen dat u als klant heeft ten aanzien van de dienstverlening van de Leer Zeggen waarvoor (nog) geen oplossing is gevonden. De klacht kan over de meest uiteenlopende zaken gaan, bijvoorbeeld de wijze waarop de Leer Zeggen de gemaakte afspraken uitvoert en nakomt.

2. De Klachtenprocedure

Wat doet u in geval van een klacht?

- Klachten kunnen worden ingediend tot uiterlijk 6 weken na het moment van handelen of nalaten van Kans², dan wel vanaf het moment dat de indiener redelijkerwijs daarvan kennis had kunnen nemen.
- U maakt uw klacht kenbaar aan de directie van de Leer Zeggen. Deze kan op de volgende manier ingediend worden: Leer Zeggen Praktijk voor Coaching en Training, de Ruitersberg 29, 3452 NB Vleuten of per e-mail naar info@leerzeggen.nl.

Behandeling van uw klacht

- Wij verplichten ons om binnen 10 werkdagen de ontvangst van uw klacht schriftelijk te bevestigen en wordt schriftelijk het verdere verloop van de procedure kenbaar gemaakt.
- Eerst zal in overleg met u worden gekeken of uw klacht direct kan worden opgelost. In alle andere gevallen verplichten wij ons uw klacht binnen 6 weken na ontvangst van uw klacht te behandelen en zo mogelijk op te lossen, e.e.a. binnen de kaders van redelijkheid en billijkheid.

- Als indiener zich niet kan verenigen met de conclusie en afhandeling van de klacht, zal hij de klacht indienen bij de Raad voor Klachtenbehandeling van Kabiz. De Ondernemer is lid van Kabiz en kan daarom gebruik maken van de Raad voor Klachtenbehandeling van Kabiz. Zie www.kabiz.nl Het oordeel van de Raad voor Klachtenbehandeling van Kabiz is bindend voor Leer Zeggen. Eventuele consequenties worden door Leer Zeggen snel afgehandeld. Voor de particuliere indiener is eveneens de regeling van toepassing die wordt aangeduid in art. 6:236 sub n BW.
- Zolang de procedure van de Raad van Klachtenbehandeling nog niet is beëindigd, zal geen der partijen het geschil aan de rechter voorleggen. De kosten gemaakt voor mediation zullen gelijkmatig door partijen gedragen worden.

Toepasselijk recht

Alle geschillen met betrekking tot de door Leer Zeggen gesloten overeenkomsten worden gebracht voor de bevoegde rechter te Utrecht. Op alle met Leer Zeggen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Uitspraak van de rechter is bindend voor beide partijen.

Wij verplichten ons een klacht te registreren in een klachtendossier.

Vleuten, juni 2015