



## **Algemene leveringsvoorwaarden Chantal van Arensbergen**

### **Artikel 1. Definities en toepasselijkheid**

#### 1.1 Definities

Chantal van Arensbergen: Chantal van Arensbergen, Eigen Regie gevestigd te Leiden, Colenbranderstraat 7, 2313 PX. Chantal van Arensbergen wordt in deze algemene leveringsvoorwaarden aangeduid met 'CVANA'.

Opdrachtgever: elke natuurlijke of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan CVANA of deelnemer aan het aanbod van CVANA.

#### 1.2 Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten die Chantal van Arensbergen sluit met opdrachtgevers en/of deelnemers.

De algemene voorwaarden van de opdrachtgever en/of deelnemers worden door deze algemene leveringsvoorwaarden uitgesloten, tenzij expliciet en schriftelijk anders overeen gekomen is.

### **Artikel 2. Offertes**

Alle offertes van CVANA zijn vrijblijvend en kosteloos, tenzij vooraf anders is overeengekomen. De offertes zijn gebaseerd op de door CVANA verstrekte gegevens en op uitvoering van de werkzaamheden onder normale omstandigheden.

### **Artikel 3. Overeenkomsten**

3.1 De overeenkomst bindt partijen pas wanneer deze schriftelijk of per e-mail door beide partijen ondertekend dan wel bevestigd is. Dit met inachtneming van de 'bedenktermijn' van 14 dagen na ondertekening/bevestiging van de overeenkomst, waarin de beoogde deelnemer het recht heeft om de overeenkomst ongedaan te maken.

3.2 Wijziging in de opdracht of de uitvoering van de opdracht die overeengekomen is tussen CVANA en opdrachtgever, worden bij CVANA extra in rekening gebracht, indien deze veranderingen hogere kosten veroorzaken dan in de opdrachtovereenkomst vermeld. Dergelijke wijzigingen, die leiden tot meerwerk, zullen als aanvullende opdracht aan CVANA schriftelijk en/of per e-mail worden bevestigd.



3.3 Elke overeenkomst wordt onzerzijds aangegaan onder de opschortende voorwaarde dat de wederpartijvoldoende kredietwaardig blijkt voor de geldelijke nakoming van de overeenkomst.

3.4 CVANA is gerechtigd bij of na het aangaan van de overeenkomst, alvorens (verder) te presteren, van de wederpartij zekerheid te eisen dat zowel aan betalings- als aan andere verplichtingen wordt voldaan.

3.5 CVANA is bevoegd om indien wij dit noodzakelijk dan wel wenselijk achten voor een juiste uitvoering van de aan ons verstrekte opdracht bij uitvoering van de overeenkomst anderen in te schakelen, waarvan de kosten aan de wederpartij zullen worden doorberekend conform de verstrekte prijsopgaven. CVANA stelt opdrachtgever op de hoogte van deze wijziging.

3.6 Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is het gebruik van licht, geluid, beamer, laptop, andere audiovisuele en technische middelen, evenals niet-standaard cursusmateriaal niet bij de prijs inbegrepen.

#### **Artikel 4. Uitvoering van de opdracht**

CVANA zal de te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. CVANA zal alles in het werk stellen om het beoogde resultaat te bereiken, zonder dit resultaat te kunnen garanderen.

CVANA verstrekt tijdig alle voor een goede opzet en uitvoering van de opdracht benodigde informatie. CVANA beantwoordt uiterlijk binnen 3 werkdagen vragen van opdrachtgever en meldt vooraf wanneer zij langer dan 5 werkdagen niet bereikbaar is.

Opdrachtgever stelt indien nodig medewerkers uit de eigen organisatie beschikbaar, evenals eventuele faciliteiten, om de opdracht volgens de specificaties van de opdrachtovereenkomst te laten uitvoeren.

#### **Artikel 5. Geheimhouding**

Voor een goede uitvoering van de opdracht heeft CVANA recht op inzage in alle relevante documenten en gegevens van opdrachtgever. CVANA verplicht zich zichzelf en bij de voorbereiding en/of uitvoering betrokkenen geheimhoudingsplicht op te leggen gedurende de werkzaamheden als vertrouwelijke informatie is toevertrouwd, dan wel ten aanzien van al hetgeen dat als geheim/vertrouwelijk ter kennis is gekomen of waarvan zij het vertrouwelijke karakter dient te begrijpen.



### **Artikel 6. Intellectueel eigendom**

CVANA heeft over de door haar vervaardigde modellen, instrumenten, teksten, producten en (trainings)concepten het volledig eigendom en auteursrecht en alle daaruit voortvloeiende rechten. Overdracht van het auteursrecht kan plaatsvinden nadat CVANA en opdrachtgever dit schriftelijk zijn overeengekomen. Ook in dat geval blijven alle ideeën, kennis, principes, concepten, methoden, producten en modellen eigendom van CVANA. Het staat CVANA vrij deze op welke wijze dan ook te gebruiken. Als opdrachtgever het eindproduct extern (aan derden) wil verkopen, is hij verplicht daar aan CVANA toestemming voor te vragen. Bronvermelding is verplicht.

Wanneer opdrachtgever na eigendomsoverdracht wijzigingen aanbrengt in het eindproduct, heeft hij de plicht omvooraf met CVANA afspraken te maken met betrekking tot verwijzingen naar CVANA.

### **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

7.1 CVANA is naar redelijkheid en billijkheid aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betrokken opdracht vertrouwd mag worden. Aansprakelijkheid van CVANA is beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie geoffreerd dan wel in rekening is gebracht. Dit houdt in dat CVANA nooit aansprakelijk is voor meer dan het totaalbedrag van het honorarium excl. omzetbelasting dat CVANA heeft begroot, dan wel ontvangen. Voor opdrachten die een langere looptijd dan drie maanden hebben, wordt de aansprakelijkheid beperkt tot het door CVANA begrote, dan wel ontvangen honorarium over de drie maanden voorafgaand aan de toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de opdracht. Eventuele aanspraken van CVANA dienen binnen zes maanden na het ontstaan van de schade schriftelijk te zijn ingediend.

7.2 Geen aansprakelijkheid wordt door CVANA aanvaard indien:

- sprake is van enige tekortkoming van de opdrachtgever of de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) of leveranciers bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst;
- schade ontstaat als direct of indirect gevolg van handelen of nalaten van toeleveranciers van CVANA;
- kosten of schade ontstaan als direct of indirect gevolg van schending van octrooien, licenties en andere industriële of intellectuele eigendomsrechten of andere rechten van derden. Opdrachtgever vrijwaart CVANA voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit schending van de hiervoor bedoelde rechten.



7.3 Voor zover bewegings-, sport- en daarmee te vergelijken activiteiten deel uit maken van de met opdrachtnemer gesloten overeenkomst, dienen deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan dergelijke activiteiten. CVANA sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens opdrachtgever als jegens de (andere) deelnemer, nadrukkelijk uit.

7.4 Iedere aansprakelijkheid van CVANA voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, wordt nadrukkelijk uitgesloten.

7.5 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van opdrachtgever, c.q. deelnemer van door deelnemer tijdens de opleiding verkregen resultaten, inzichten of geproduceerde (werk)stukken, zoals plannen van aanpak, praktijkopdrachten e.d.

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

#### **Artikel 8. Overmacht**

Indien CVANA door overmacht wordt verhinderd opdrachten uit te voeren is zij gerechtigd de opdracht geheel of gedeeltelijk te annuleren of ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding gehouden te zijn. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan elke omstandigheid, onafhankelijk van de wil van degene die zich erop beroept, waardoor uitvoering van de opdracht redelijkerwijs niet van CVANA kan worden gevegd, waaronder begrepen oorlog, staking, bedrijfsstoring, tekort aan werknemers, ongevallen, mobilisatie, staat van beleg, quarantain epidemieën, onrust en belemmeringen door overheidsmaatregelen

#### **Artikel 9. Annulering of verplaatsing door de opdrachtgever**

9.1 De opdrachtgever heeft het recht de opdracht schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel, e-maildatum of faxdatum.

9.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst is het niet mogelijk om kosteloos te annuleren. Bij annulering wordt altijd € 100,- excl. BTW aan administratiekosten in rekening gebracht.

9.3 Bij annulering of wijziging van data door de opdrachtgever tot 8 weken voor aanvang van de opdracht worden de administratiekosten, zoals vermeld in artikel 9.2 in rekening gebracht en de reeds gemaakte kosten voor reizen en reserveringen (van locatie, materialen, apparatuur e.d.).



9.4 Bij annulering of wijziging tussen de 8 tot 4 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden en de reeds gemaakte kosten voor reizen en reserveringen (van locatie, materialen, apparatuur e.d.).

9.5 Bij annulering of wijziging tot 2 weken voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 75% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden en de reeds gemaakte kosten voor reizen en reserveringen (van locatie, materialen, apparatuur e.d.).

9.6 Bij annulering of wijziging korter dan 2 weken voor aanvang van de opdracht dient 100% van de overeengekomen opdrachtsom te worden vergoed en de reeds gemaakte kosten voor reizen en reserveringen (van locatie, materialen, apparatuur e.d.).

9.7 In afwijking van artikel 9.2b kan annulering of wijziging van de individuele begeleiding of coaching kosteloos geschieden tot 4 werkdagen voorafgaande aan de sessie.

9.8 Bij annulering of wijziging tussen 4 werkdagen en 2 werkdagen voorafgaande aan de sessie zoals bedoeld in artikel 9.7 is de opdrachtgever gehouden 50% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

9.9 Bij annulering of wijziging korter dan 2 werkdagen voorafgaand aan de sessie is de opdrachtgever gehouden 100% van de overeengekomen opdrachtsom te vergoeden.

9.10 De annuleringskosten zijn onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.

9.11 Eventuele restitutie op grond van annulering zoals bedoeld in artikel 9 vindt plaats binnen 10 werkdagen.

### **Artikel 10. Ontbinding**

Indien opdrachtgever zijn verplichtingen jegens CVANA niet nakomt, surseance van betaling aanvraagt, of in staat van faillissement geraakt, zijn bedrijf staakt of aan een derde overdraagt, dan wel op andere wijze liquideert, heeft CVANA het recht, zonder dat ingebrekestelling, of rechtelijke tussenkomst is vereist, de tussen partijen gesloten overeenkomst ontbonden te verklaren, dan wel nakoming van de verplichtingen op te schorten, onverminderd alle aan haar toekomende rechten.

### **Artikel 11. Betaling**

Betaling van de factuur dient uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum plaats te vinden. Indien opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijnen betaalt, wordt hij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en heeft CVANA, zonder enige ingebrekestelling, het recht opdrachtgever voor het hele verschuldigde bedrag een rente van 1,5% per maand vanaf de vervaldag van de factuur in rekening te brengen, onverminderd de aan CVANA verder toekomende rechten. In geval van betalingsverzuim van opdrachtgever, heeft CVANA het recht om op opdrachtgever alle invorderingskosten, daaronder zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten inbegrepen, in rekening te brengen. De



buitengerechtelijke incassokosten bedragen minstens 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 50,00 per factuur. Indien tijdige betaling achterwege blijft, heeft CVANA voorts het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten, onverminderd het recht op volledige betaling en vergoeding van schade die is ontstaan als gevolg van opschorting.

### **Artikel 12. Reclames**

Reclames ter zaken van de factuur dienen binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan CVANA kenbaar gemaakt te worden. Blijft reclame binnen gestelde periode uit, dan wordt de opdrachtgever geacht de factuur te hebben geaccepteerd.

### **Artikel 13. Archivering**

CVANA bewaart een back-up van alle aan opdrachtgever afgeleverde eindproducten tot 1 jaar na aflevering.

### **Artikel 14. Acquisitie**

Na sluiting van een overeenkomst tussen CVANA en opdrachtgever, is CVANA gerechtigd om de firmanaam van de opdrachtgever op haar klantenlijst te plaatsen. Na afronding van de opdracht behoudt CVANA twee exemplaren van het eindproduct voor acquisitiedoeleinden. CVANA mag daarnaast een beknopte beschrijving maken van de uitgevoerde opdracht, om te gebruiken bij de acquisitie van nieuwe klanten, met inachtneming van de in artikel 5 genoemde geheimhouding.

### **Artikel 15. Toepasselijk recht**

15.1 Op alle overeenkomsten met CVANA is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.

15.2 Alle geschillen tussen CVANA en opdrachtgever, die niet worden opgelost door middel van overleg tussen de partijen, kunnen ter beslechting worden voorgelegd aan de bevoegd rechter.

### **Artikel 16. Klachten**

Ondanks alle pogingen van CVANA om het aanbod zo optimaal mogelijk uit te voeren, is het mogelijk dat iemand een gerechtvaardigde klacht meent te hebben. Deze klacht dient in eerste instantie op het moment waarop de klacht ontstaat bij de dienstdoende leiding/trainer te worden ingediend. Deze zal altijd ter plaatse proberen de klacht op te lossen. Als de klacht niet bevredigend wordt behandeld ter plekke, moet deze uiterlijk binnen 2 weken na afloop van het voorval schriftelijk en gemotiveerd middels het klachtenformulier worden ingediend bij CVANA, t.a.v. Chantal van Arensbergen, Colenbranderstraat 7, 2313 PX Leiden. Klachten die niet eerst ter plaatse zijn voorgelegd aan de dienstdoende leiding/trainer worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt binnen 4 weken in



behandeling genomen. U wordt daarvan schriftelijk op de hoogte gesteld. Het klachtenreglement en het klachtenformulier zijn, zowel schriftelijk, telefonisch als per e-mail op te vragen bij CVANA

### **Artikel 17 Persoonsregistratie**

17.1 Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever en/of deelnemer worden verkregen, worden door CVANA strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving behandeld.

17.2 De (onderzoeks)gegevens die door CVANA bij de opdrachtgever worden verkregen, worden mogelijk, in geanonimiseerde vorm, gebruikt voor onderzoeksactiviteiten en verdere produktontwikkeling. De gegevens kunnen aldus gepubliceerd worden, waarbij zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever geen melding wordt gemaakt van de exacte herkomst van de gegevens. Opdrachtgever verleent door het verlenen van de opdracht aan Opdrachtnemer tevens toestemming aan CVANA voor het gebruik door CVANA van de bij haar gegenereerde gegevens voor het hiervoor en in lid 3 omschreven doel.

17.3 Naam- en adresgegevens van opdrachtgever en deelnemers worden opgenomen in het klantenbestand van CVANA en worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van lopend aanbod en verwante informatie. Indien deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen training, dan wordt dit direct gerespecteerd en wordt deelnemer onmiddellijk uit het klantenbestand verwijderd.

### **Artikel 18 Opzegging van overeenkomst door CVANA en doorgang van een training**

18.1 CVANA heeft het recht de overeenkomst op te zeggen wegens gewichtige omstandigheden. Onder gewichtige omstandigheden worden verstaan, omstandigheden die van zodanige aard zijn dat gebondenheid van CVANA aan de overeenkomst niet kan worden geveerd. Gedane betalingen worden gerestitueerd.

18.2 Wanneer een training/coaching door onverwachte omstandigheden van ernstige aard, dan wel door ziekte van de trainer van CVANA geen doorgang kan vinden wordt de opdrachtgever hiervan direct op de hoogte gesteld en heeft de volgende keuze:

- Annulering van de training waarbij alle betalingen zullen worden gerestitueerd. Restitutie vindt plaats binnen 10 werkdagen.
- Omboeking naar andere data, vast te stellen in overleg tussen CVANA en opdrachtgever.

18.3 CVANA is nimmer aansprakelijk voor eventuele schade van welke aard dan ook die de opdrachtgever lijdt ten gevolge van het niet doorgaan van een training.