

ALGEMENE VOORWAARDEN – Bureau L'Esprit Organisatieadvies.

Artikel 1 Begripsbepalingen

1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
 - a. Opdrachtnemer: Bureau L'Esprit Organisatieadvies, vanaf hier genoemd: L'Esprit, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te utrecht onder nr. 30142893, gevestigd en kantoor houdende te: Lokhorstlaan 50; 3981ZE Bunnik.
 - b. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met L'Esprit een overeenkomst aangaat, dan wel daartoe een offerte vraagt.
 - c. Overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en L'Esprit tot stand gekomen overeenkomst.
 - d. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
 - e. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
 - f. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
 - g. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

1. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
2. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging.
3. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3 Uitvoering en gedragsregels

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Bij uitvoering van opdrachten kunnen derden worden betrokken.
3. Opdrachtnemer huldigt en acht zich gebonden aan de volgende gedragsregels:
 - a. Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep van Organisatieadviseur, Coach en Mediator, kan schaden;
 - b. Opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;
 - c. Opdrachtnemer zal een opdracht niet aanvaarden of voortzetten indien een onafhankelijk en objectief oordeel in gevaar komt door een persoonlijke band met de opdrachtgever;
 - d. Opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
 - e. Vragen van administratieve aard of met betrekking tot uitvoering van de dienstverlening worden binnen een termijn van één week schriftelijk beantwoord. Vragen die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen een termijn van vier weken schriftelijk beantwoord. Bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de opdrachtgever antwoord kan verwachten.

Artikel 4 Auteursrecht en intellectueel eigendom

1. Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, projecten trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht bij opdrachtnemer op grond van de Auteurswet.
2. Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 5 Geheimhouding

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

Artikel 6 Annulering en wijziging

1. Annulering dient schriftelijk te geschieden.
In geval van annulering of verschuiving van de onder artikel 2, lid 2 genoemde opdrachten of een gedeelte daarvan door de opdrachtgever, geldt onderstaande vergoedingsregeling:
 - a. Bij annulering vanaf 45 dagen tot 30 dagen voor aanvang van een begeleidingstraject wordt 25 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - b. Bij annulering vanaf 30 dagen tot 14 dagen voor aanvang van een begeleidingstraject wordt 50 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - c. Bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang van een begeleidingstraject wordt 100 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
2. Voor wijzigingen van reeds geplande opdrachten en trajecten (uitvoeringsdata) gelden de bovenstaande annuleringstermijnen en verplichtingen (lid 2).
3. Wijzigingen van reeds geplande sessies (afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 48 uur voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 48 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangebrachte deelnemer na aanvang van een begeleidingstraject of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.
5. Wijzigingen in de aard en de omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.
6. Hoewel opdrachtnemer een verzoek tot wijziging van aard en/ of omvang van de overeenkomst welwillend wil overwegen, is opdrachtnemer tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

Artikel 7 Overmacht

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
2. Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 3 en 4 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
3. Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien coach(es)/acteur(s) als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de coach(es)/acteur(s) begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandienende.

Artikel 8 Tarief en kosten

1. De aangeboden en overeengekomen tarieven en kosten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de overeenkomst geldende vergoedingen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen, waaronder BTW heffingen.
2. Door middel van de offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.

Artikel 9 Facturering

1. Betaling dient vooraf plaats te vinden en binnen 28 dagen na verzending van de factuur.
2. Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand.
3. Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de opdrachtnemer aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,00.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoonbaar dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches en acteurs).
4. Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden. De opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
6. Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de overeenkomst sportactiviteiten of daarmee vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname is voor eigen risico van de deelnemer.
7. Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.
8. Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

Artikel 11 Klachtenregeling

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. De klachtenregeling staat vermeld op:
www.lespritorganisatieadvies.nl
2. Een klacht dient schriftelijk aan de opdrachtnemer te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht.
3. De opdrachtnemer neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
4. Opdrachtnemer zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan opdrachtgever.

Artikel 12 Slotbepaling

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zullen worden voorgelegd aan een uit overeenstemming gekozen en erkend Mediator. Geschillen welke gebleken niet kunnen worden opgelost d.m.v. Mediation zullen worden voorgelegd aan een op grond van de wet, bevoegde rechter.