



ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Algemeen

1. De cliënt is in deze algemene voorwaarden de opdrachtgever. Bureau 2Flow, is de opdrachtnemer.
2. Deze algemene voorwaarden zijn onderdeel van de opdrachtbevestiging. Door het ondertekenen van de opdrachtbevestiging gaat de opdrachtgever ook akkoord met de algemene voorwaarden. Op een opdracht zijn eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever niet van toepassing.
3. De diensten van de opdrachtnemer betreffen altijd een inspanningsverbintenis, er kunnen geen afspraken gemaakt worden over resultaatverplichtingen.
4. Een offerte is geldig tot de in de offerte vermelde datum. Is er geen datum opgenomen dan kunnen aan de offerte geen rechten worden ontleend.
5. Schriftelijke vragen, van onderwijskundige of van administratieve aard, worden binnen veertien dagen beantwoord. Over correspondentie die een langere verwerkingstijd vraagt ontvangt de opdrachtgever een ontvangstbevestiging en een indicatie over wanneer de opdrachtgever een antwoord kan verwachten.
6. Bij een open inschrijving heeft de opdrachtgever een bedenktijd van 14 werkdagen na inschrijving voor een cursus of opleiding.
7. Studiemateriaal zoals hand-outs is inbegrepen bij de training.

2. Intellectuele eigendom

Alle rechten van het intellectuele eigendom en het copyright van (al dan niet in opdracht ontwikkelde) trainingen, workshops, begeleidingstrajecten en coaching liggen bij de opdrachtnemer.

3. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
2. Indien opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot maximaal het declaratiebedrag, althans tot dat gedeelte van het bedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

4. Annulering

1. Bij annulering van een overeengekomen opdracht tot 3 maanden voor de opdracht door opdrachtgever wordt 25% van de projectsom in rekening gebracht; vanaf 1 maand voorafgaand aan is het volledige deelnamebedrag verschuldigd.
2. Bij overmacht opdrachtnemer zal in overleg met de opdrachtgever een nieuwe datum worden vastgesteld.



5. Uitvoeren door derden

1. Opdrachtnemer heeft het recht, voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, gedeeltelijk de opdracht door derden te laten uitvoeren. Opdrachtnemer zal hiertoe uitsluitend overgaan na overleg met opdrachtgever.
2. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

6. Wijziging in de opdracht

Wijzigingen in de opdracht door de opdrachtgever die door opdrachtnemer niet konden worden voorzien en meerwerk veroorzaken, zullen door de opdrachtgever aan opdrachtnemer worden voldaan conform het in de overeenkomst afgesproken tarief. Er is ook sprake van meerwerk indien als gevolg van het verstrekken van onjuiste of onvolledige gegevens door de opdrachtgever, opdrachtnemer haar geplande werkzaamheden opnieuw moet organiseren. Opdrachtnemer zal de kosten voor meerwerk op basis van nacalculatie in rekening brengen bij de opdrachtgever.

7. Geheimhouding

1. De inhoud van het contact met cliënten (al dan niet in individuele begeleiding) is vertrouwelijk. De inhoud van voorstellen en bevestigingen alsmede financiële gegevens zijn ook vertrouwelijk.
2. Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is gemeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. Indien opdrachtnemer op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en opdrachtnemer zich niet ter zake kan beroepen op een verschoningsrecht, dan is opdrachtnemer niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de opdracht op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.
4. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen hun verplichtingen op grond van dit artikel opleggen aan eventueel door hen in te schakelen derden.

8. Betalingen

1. Facturen dienen voorafgaand aan de start van de samenwerking voldaan te zijn dan wel binnen vijftien dagen na de factuurdatum.
2. Genoemde tarieven zijn onder voorbehoud van typefouten.
3. Het honorarium van opdrachtnemer is exclusief: onkosten van opdrachtnemer, declaraties van ingeschakelde derden, BTW en andere heffingen die van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.



4. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en is opdrachtgever wettelijke rente verschuldigd. Opdrachtgever is dan rente verschuldigd over iedere maand, of gedeelte van de maand, waarbij een deel van de maand wordt beschouwd als de hele maand. I
 5. In geval van liquidatie, (aanvraag) faillissement, toelating van opdrachtgever tot de wettelijke schuldsanering uit hoofde van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen, beslag of (voorlopige) surseance van betaling van opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
 6. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan opdrachtnemer verschuldigde.
 7. Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtigde kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II.
 8. Als tussen opdrachtgever en opdrachtnemer is overeengekomen dat er, om welke reden ook, sprake is van terugbetaling door opdrachtnemer dan zal deze binnen vier weken verricht worden.
9. Klachtenregeling
1. Klachten met betrekking tot de verrichte werkzaamheden dan wel met betrekking tot het Factuurbedrag dienen door de opdrachtgever uiterlijk binnen twee weken na voltooiing van de werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan opdrachtnemer, bij gebreke waarvan elke aanspraak jegens opdrachtnemer verval.
 2. De ontvangst van de klacht zal binnen twee weken schriftelijk bevestigd worden. Binnen vier weken zal op de klacht worden gereageerd. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover binnen vier weken worden geïnformeerd waarbij het uitstel wordt toegelicht. Er zal ook een indicatie worden gegeven wanneer opdrachtgever verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
 3. Een klacht zal altijd vertrouwelijk behandeld worden.
 4. Klachten zoals hierboven aangegeven, schorten de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet op.
 5. Indien en voor zover een klacht gehonoreerd wordt, dan heeft opdrachtgever de keuze tussen het aanpassen van het in rekening gebrachte honorarium, dan wel het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de werkzaamheden waarover een klacht werd gemeld. Indien het alsnog verrichten van de werkzaamheden aantoonbaar zinloos is geworden, dan heeft opdrachtgever het recht op restitutie naar evenredigheid van het door opdrachtgever reeds betaalde honorarium.



6. Mocht een klacht niet tot tevredenheid van opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen worden opgelost, dan zal de klacht worden voorgelegd bij een collega klachtbehandelaar en eventueel vervolgens bij met een onafhankelijke mediation bureau: Coach Boulevard (website: coachboulevard.nl, contactpersoon Marijke Lingsma) Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor Bureau 2Flow bindend; eventuele consequenties worden door Bureau 2Flow binnen 13 dagen afgehandeld.
7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van minimaal twee jaar bewaard.

10. Vervaltermijn

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren van opdrachtgever jegens opdrachtnemer één jaar.

11. Contractovername

1. Opdrachtgever is niet gerechtigd enige verplichting uit de overeenkomst zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer over te dragen aan derden. Voor zover opdrachtnemer al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername blijft opdrachtgever te allen tijde naast deze derde aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst waarvan deze algemene voorwaarden deel uitmaken.
2. Voorts geldt dat voor zover opdrachtnemer al schriftelijke toestemming mocht hebben gegeven voor een contractovername, dan dient opdrachtgever opdrachtnemer hiervan voorafgaand op de hoogte te brengen en heeft opdrachtnemer het recht de overeenkomst te beëindigen tegen de datum waarop de overdracht zal geschieden. Opdrachtnemer is niet tot enige schadevergoeding ter zake gehouden.

12. Evaluaties

Voor evaluatie van verrichte diensten is een evaluatieformulier beschikbaar bij de opdrachtnemer. De opdrachtgever heeft de keuze om dit formulier in te vullen.

13. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.