

ALGEMENE VOORWAARDEN LOTTE KRAMER

Handelend onder de namen "Lotte Kramer", "YES! Geen werk" en "Met Lotte".

Voorwaarden voor dienstverlening

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

1. "Voorwaarden": algemene voorwaarden Lotte Kramer.
2. "Lotte Kramer": gevestigd te Beusichem aan de (4112 NW) Versendaal 7
3. "Klant": een rechtspersoon danwel natuurlijk persoon (al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf), die een dienst en/ of product van Lotte Kramer wil afnemen of heeft afgenomen en waarmee een overeenkomst wordt of is afgesloten, of aan wie een offerte wordt verstrekt.
4. "Opdrachtgever": de partij (natuurlijke- of rechtspersoon) die een overeenkomst Lotte Kramer aangaat of aan wie Lotte Kramer een offerte heeft uitgebracht waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
5. "Opdrachtnemer": Lotte Kramer.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training, teambuilding, organisatieadvisering, coaching, begeleiding, of andere werkzaamheden tussen Lotte Kramer en Klant / Opdrachtgever, respectievelijk hun rechtsopvolgers.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de Klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in onderhavige voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Lotte Kramer en de Klant / Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
4. Indien Lotte Kramer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Lotte Kramer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Voorwaarden van toepassing op dienstverlening aan Klant

Artikel 4. Prijs en betaling

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn de prijzen exclusief BTW, en luiden de prijzen in Euro's.
2. Betaling dient steeds te geschieden voor aanvang van de training of workshop. Betaling voor een coachsessie dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum. Indien de Klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Klant van rechtswege in verzuim. De Klant is alsdan een rente verschuldigd van 1%. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend

vanaf het moment dat de Klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Voor de berekening van de rente wordt de wettelijke rente toegepast zoals vastgelegd in de Nederlandse wet, afhankelijk van de aard van de transactie, zijnde handelstransacties of niet-handelstransacties.

3. Indien de Klant in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke – incassokosten voor rekening van de Klant. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien Lotte Kramer echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking.

Artikel 5. Annuleringsregeling trainingen en workshops

Annuleren door de deelnemer kan per e-mail, geldig zodra deze door Lotte Kramer is bevestigd per e-mail.

1. Annuleren tot 2 weken voor de start van de training of workshop, is kosteloos.
2. Annuleren korter dan 2 weken voor aanvang van de training of workshop verplicht tot het betalen van 100 % van de deelnamekosten. Tenzij iemand ter vervanging meedoet.
3. Annuleren na aanvang van de training of workshop verplicht tot het betalen van 100 % van de deelnamekosten.
4. Annuleren omdat de training of workshop van uw keuze vol was toen u inschrijfgeld betaalde, en u geen gebruik wenst te maken van een zekere plaats in de volgende (versie) van deze training, kan tegen teruggave van het volledige bedrag dat u al betaald heeft. Voorwaarde is dat u annuleert binnen een week nadat u medegedeeld is dat u in de huidige training niet geplaatst kunt worden omdat deze vol is en dat u recht hebt op een plaats in de volgende training. Als u niet binnen een week annuleert, staat u ingeschreven voor de eerstvolgende training of workshop en zijn verder de normale annuleringsregeling zoals hierboven omschreven van toepassing.
5. Bij annulering hebt u het recht – na toestemming van Lotte Kramer - om iemand anders in uw plaats te doen deelnemen aan de training, mits niemand van de wachtlijst van Lotte Kramer kan deelnemen.
6. Op annulering of niet komen opdagen wegens ziekte zijn dezelfde bepalingen van toepassing als hierboven in punt 1 – 4 genoemd.
7. Annuleren kan per e-mail, geldig zodra deze door Lotte Kramer is bevestigd per e-mail. Annuleringen worden pas definitief na ontvangst van een schriftelijke bevestiging per e-mail van Lotte Kramer.

Annuleren door Lotte Kramer

1. Annuleren door Lotte Kramer in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100 % van alle betaalde kosten.
2. Lotte Kramer behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers ingaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en / of te belastend is voor ander deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaal bedrag voor de training of de workshop.

Artikel 5. Personeel

De samenstelling van het trainingsteam kan gewijzigd worden, indien Lotte Kramer van mening is dat dit voor de uitvoering van de training noodzakelijk is.

Voorwaarden zowel van toepassing op dienstverlening Opdrachtgever als op dienstverlening Klant

Artikel 6. Wijze van deelname trainingen en workshops

1. Een training of een workshop is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft Lotte Kramer het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in de trainingslocatie, of op een andere plek waar het de training of workshop plaatsvindt, buiten werkperioden van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Lotte Kramer kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

Artikel 7. Intellectueel eigendom

1. Modellen, technieken, instrumenten, syllabi en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Lotte Kramer. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van Lotte Kramer verkregen toestemming.
2. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht.
3. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

Artikel 8. Vertrouwelijkheid

Lotte Kramer verplicht zich geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Lotte Kramer verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Alle persoonlijke informatie die wordt verstrekt, wordt vertrouwelijk behandeld en uitsluitend gebruikt voor de overeengekomen dienstverlening.

In het kader van de opdracht zal Lotte Kramer alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Lotte Kramer aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en dergelijke. Opdrachtrapportages zullen door Lotte Kramer niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever.

De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Lotte Kramer is jegens de Klant / Opdrachtgever slechts aansprakelijk voor schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Lotte Kramer in de uitvoering van zijn

- verplichtingen van de overeenkomst tussen haar en de Klant / Opdrachtgever. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder meer verstaan wordt: bedrijfsschade, verdragingschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gedeerd genot, gedeerde winst, of geleden verlies, schade aan (goederen van) derden, ladingschade en persoonlijke of immateriële schade zijn van vergoeding uitgesloten
2. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Lotte Kramer voor de werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen.
 3. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden.
 4. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verspeeld.
 5. De aansprakelijkheid is gebaseerd op de geldende wettelijke normen voor consumenten en ondernemingen, zoals vastgelegd in de Nederlandse wetgeving.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Lotte Kramer partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechtbank te Utrecht is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft Lotte Kramer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Indien beide partijen hiermee instemmen, kan mediation als eerste stap worden ingezet voordat een juridische procedure wordt gestart.

Aanvullende voorwaarden dienstverlening aan opdrachtgever

Artikel 11. Grondslag

De offertes en activiteiten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Lotte Kramer zal de door te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 12. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te

laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn.

Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij werkzaamheden van Lotte Kramer betrokken (zullen) zijn.

Artikel 13. Personeel

De samenstelling van het advies- of trainingsteam kan gewijzigd worden, indien Lotte Kramer van mening is dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.

Artikel 14. Detachering

7.1 Opdrachtoomschrijving

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om voor aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden.

7.2 Volledigheid van informatie

Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid met betrekking tot de informatievoorziening door de opdrachtgever.

Artikel 15. Trainingen en workshops

15.1 Keuze trainingslocatie

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de trainingslocatie functioneel voldoen aan de door Lotte Kramer te stellen eisen.
2. Voor trainingen en workshops zal in onderling overleg een geschikte trainingslocatie worden gereserveerd.
3. Lotte Kramer zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
4. De noodzaak tot het veranderen van de trainingslocatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

15.2 Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops

1. Voor trainingen en workshops gelden de tussen de opdrachtgever en Lotte Kramer schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.
2. Voor alle open trainingen, workshops en alle overige door Lotte Kramer georganiseerde activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.
3. Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.
4. De verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door de trainingslocatie aan Lotte Kramer in rekening worden gebracht.

15.3 Annulering en uitstel incompany trainingen en workshops

Boven het gestelde in artikel 7 en 8 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van trainingen en workshops de volgende aanvullende voorwaarden.

Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een training of workshop voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

Annulering of uitstel binnen drie maanden voor aanvangsdatum: 50%

Annulering of uitstel binnen twee maanden voor aanvangsdatum: 75%

Annulering of uitstel binnen één maand voor aanvangsdatum: 100%

1. Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
2. De kosten, die de trainingslocatie bij annulering of uitstel aan Lotte Kramer berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die de uitvoering van een training of workshop annuleerde/uitstelde.
3. Indien een deelnemer aan een open training of workshop door ziekte of overmacht niet kan deelnemen, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg kan zijn leidinggevende een vervangende deelnemer sturen. zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

15.4 Gedeeltelijke deelname aan trainingen en workshops

1. Deelnemers die tijdens een training of workshop niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale training- of workshopkosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de training te onderbreken, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd.
3. In overleg met Lotte Kramer kan hij aan een volgend soortgelijke workshop of training deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan Lotte Kramer verschuldigd te zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

15.5 Follow up trainingen en workshops

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een training of workshop behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig schriftelijk aan Lotte Kramer meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke training of workshop volgen.

Artikel 16. Tarieven en kosten van de opdracht

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in offerte(s) van Lotte Kramer, zijn begrepen de reisen en trainingsmateriaal, en

zijn niet begrepen de reis- en verblijfskosten en reis- en verblijfskosten van de deelnemers en de kosten van een locatie. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

Artikel 17. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 15 en 16 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks achteraf bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na declaratiedatum.

Na die vervaldag kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Lotte Kramer met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.

Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

Artikel 18. Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Lotte Kramer dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtn uitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Lotte Kramer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

Artikel 19. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het trainings- of adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Lotte Kramer verkrijgt en de medewerking die wordt verleend.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Lotte Kramer hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

Artikel 20. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig ééenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever heeft Lotte Kramer vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettings- c.q. omzetverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Lotte Kramer van de bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan invloed van Lotte Kramer onttrekken of Lotte Kramer niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Lotte Kramer behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige intake- evaluatie- en observatieverslagen c.q. adviezen van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Artikel 21. Aanpassingen van de algemene voorwaarden

Lotte Kramer behoudt zich het recht voor om de algemene voorwaarden jaarlijks of periodiek te herzien en aan te passen. Eventuele wijzigingen worden schriftelijk gecommuniceerd en zijn van kracht na goedkeuring door de klant of opdrachtgever.