

Algemene Voorwaarden en Bepalingen

Onderstaande algemene voorwaarden en bepalingen zijn onverkort van toepassing op overeenkomsten met ZiZa. **ZiZa is eveneens aangesloten bij D-Vers.** D-Vers is de naam van de samenwerking in een trainingscollectief tussen eenmanszaken, te weten:

- **ZiZa**, in de persoon van **Danielle Andrien**, gevestigd op de Pierre Dresenstraat 8, 6226 DL te Maastricht;
- D-Vers heeft geen juridische status. ZiZa is hoofdelijk aansprakelijk voor alle activiteiten die door ZiZa worden uitgevoerd binnen D-Vers.

Binnen D-Vers bieden zij trainingen aan die gericht zijn op de ontwikkeling van essentiële (inter-) menselijke competenties via de website www.d-vers.eu. Het dienstenaanbod betreft open inschrijvingstrainingen, opleidingen, workshops, conferenties, studiedagen en/of (e-)coaching. Afzonderlijk van elkaar werken beiden vanuit hun eenmanszaak als zelfstandig professional voor opdrachtgevers.

Artikel 1: Algemeen

- 1.1 Op alle aanbiedingen en offertes van **ZiZa** alsmede alle met **ZiZa** afgesloten overeenkomsten zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 1.2 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.3 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.
- 1.4 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
- 1.5 Indien ZiZa niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat ZiZa in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 2: Wederzijdse verplichting

- 2.1 Offertes van **ZiZa** zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever verstrekt is. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar zijn beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. **ZiZa** zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, niet van een resultaatsverplichting. De overeenkomst (offerte, inschrijving, een schriftelijke bevestiging of email) is bindend na ondertekening door de opdrachtgever.
- 2.2 Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die **D-VERS** voor de uitvoering van de opdracht nodig heeft.
- 2.3 Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers en eventuele adequate werkruimte binnen de eigen organisatie van de opdrachtgever, voor zover dat voor de uitvoering van opdracht noodzakelijk is.

Artikel 3: Uitvoering opdracht en personeel

- 3.1 **ZiZa** bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
- 3.2 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtna uitvoering van een opdracht



door de opdrachtgever of door **ZIZA** geschiedt uitsluitend na onderling overleg en overeenstemming.

Artikel 4: Tarieven algemeen | interim

4.1 Het is **ZIZA** toegestaan tarieven halfjaarlijks te wijzigen in het kader van een complete tariefwijziging, met dien verstande dat nieuwe tarieven minstens één maand voor inwerkingtreding aan opdrachtgever moeten zijn meegedeeld.

4.2 Tijd-, reis- en verblijfskosten samenhangend met vervoer en overnachting van medewerkers van **ZIZA** in het kader van de opdracht kunnen door **ZIZA** aan opdrachtgever worden gefactureerd. Dit wordt in de offerte expliciet vermeld.

4.3 Eventuele andere opdracht gebonden kosten en administratie- en bureaunkosten kunnen eveneens door **ZIZA** aan opdrachtgever worden gefactureerd.

4.4 Voor de interim opdrachten wordt er door **ZIZA** een apart contract opgesteld, waarin tarieven, opdrachtstelling en afspraken worden vastgelegd tussen bestuur en **ZIZA**

Artikel 5: Tarieven van open inschrijvingstrainingen of opleiding

5.1 **ZIZA** factureert opdrachtgever direct na inschrijving ongeacht de aanvangsdatum van de training c.q. opdracht.

5.2 Eventuele andere opdracht gebonden kosten en administratie- en bureaunkosten kunnen door **ZIZA** aan opdrachtgever worden gefactureerd.

5.3 De actuele tarieven staan vermeld op de website www.d-vers.eu.

Artikel 6: Betalingsvoorwaarden

6.1 Ter dekking van de kosten van voorbereiding en reserveringskosten wordt 25% van het totaalbedrag van de opdracht vooraf in rekening gebracht, op het moment dat de offerte voor de opdracht schriftelijk akkoord is bevonden door opdrachtgever.

6.2 Het resterende uitstaande bedrag en eventuele bijkomende kosten en/of verrekeningen factureert **ZIZA** achteraf middels één of meerdere vervolgfacturen.

6.3 Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld op de factuur. Indien de factuur binnen deze termijn niet is voldaan, zal na zeven dagen een aanmaning worden gestuurd. Dertig dagen na de factuurdatum wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht zonder dat ingebrekestelling vereist is. Tevens zullen de gemaakte administratie- en bureaunkosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien betaling achterwege blijft kan **ZIZA** met beroep op de onzekerheidsceptie de (verdere) uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij tekort in het nakomen van een of meer verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening van de kosten van **ZIZA** voor rekening van opdrachtgever, zowel wat betreft de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten.

Artikel 7: Wijziging van de opdracht van in company- en maatwerk trajecten

7.1 **ZIZA** behoudt zich het recht voor de tijdsplanning van de opdracht te herzien, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging van de opdracht ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal **ZIZA** de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit na overleg met de opdrachtgever als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever worden bevestigd en gefactureerd.

Danielle Andrien

www.ziza.nu

| www.d-vers.eu |

7.2 Als door onvoorziene omstandigheden ZiZa een training of dienst moet annuleren of verplaatsen, dient de opdrachtgever haar in de gelegenheid te stellen om de dienst op een ander tijdstip te verlenen.

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk [zouden] doen, dan zal ZiZa hierover tijdig overleg plegen met haar opdrachtgever, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen en opnieuw contractueel vast te leggen.

Artikel 8: Tussentijdse beëindiging van de opdracht van in company- en maatwerk trajecten en open inschrijvingstrainingen

8.1 Behalve door voltooiing van de opgedragen werkzaamheden kan de overeenkomst - onder voorbehoud van alle rechten en wesen - met onmiddellijke ingang eindigen ingeval één van beide partijen in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd of de bedrijfsvoering staakt, evenals indien één van beide partijen zich schuldig heeft gemaakt aan overtreding van enige bepaling van de tussen partijen gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden en deze overtreding niet binnen veertien dagen na een daartoe strekkende sommatie heeft hersteld.

8.2 Indien de overeenkomst in fasen wordt uitgevoerd kan ZiZa de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de Opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

8.3 Zonder daarmee in gebreke te komen, kan ZiZa een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.

8.4. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe zij jegens ZiZa gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van ZiZa daardoor direct of indirect ontstaan.

8.5 In geval van het verzorgen van open inschrijvingstrainingen, opleidingen, workshops, conferenties en studiedagen behoudt ZIZA zich het recht voor om in geval van onvoldoende deelname, dat uitsluitend ter beoordeling van ZIZA is, de overeenkomst onder restitutie van de reeds betaalde bedragen te ontbinden.

Artikel 9: Annulering of wijziging van de opdracht of het niet bijwonen van de geboekte opdracht door de opdrachtgever van open inschrijvingstrainingen of opleiding

9.1. Bij annulering vanaf de datum van inschrijving tot zes weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt een bedrag van € 125,00 administratie- en annuleringskosten aan opdrachtgever gefactureerd.

Bij annulering binnen vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 50% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentiekosten aan opdrachtgever gefactureerd.

Bij annulering binnen twee weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentiekosten aan opdrachtgever gefactureerd.

9.2. Bij wijziging van de aanvangsdatum op verzoek van opdrachtgever tot twee weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt een bedrag van € 125,00 administratie- en annuleringskosten aan opdrachtgever gefactureerd en de niet te annuleren hotel- en/of conferentiekosten.

Bij wijziging van de aanvangsdatum op verzoek van opdrachtgever of deelnemer binnen

twee weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentieoordkosten aan opdrachtgever gefactureerd.

9.3. Bij annulering kan opdrachtgever c.q. deelnemer voor een vervanger zorgen, mits dit tijdig aan **ZiZA** wordt doorgegeven en mits de vervanger past binnen de doelgroep van de desbetreffende training.

9.4. Het is zonder toestemming van **ZiZA** niet toegestaan om een deel van de opdracht te missen. Indien opdrachtgever c.q. deelnemer toestemming van **ZiZA** krijgt om een deel van de opdracht te missen, komen kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van opdrachtgever c.q. deelnemer conform het geldende dagdeeltarief van **ZiZA**.

9.5 Alle onder dit artikel 9 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

9.6 Reclames omtrent een declaratie moeten binnen twee weken na dagtekening van de factuur schriftelijk bij **ZiZa** zijn ingediend. Na deze periode wordt de reclamemogelijkheid geacht te zijn verwerkt en vervalt het reclamerecht.

9.7 Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe zij **ZiZa** opdracht gegeven heeft.

9.8 Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.

9.9 Indien een deelnemer inschrijft als particulier, heeft hij/zij het recht binnen 14 dagen zijn inschrijving ongedaan te maken.

Artikel 10: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever van maatwerk trajecten

10.1 Bij annulering of wijziging binnen twee maanden voor de eigenlijke aanvang van de opdracht worden alle daadwerkelijke door **ZiZA** gemaakte en door **ZiZA** te specificeren kosten aan opdrachtgever gefactureerd.

Bij annulering of wijziging binnen 6 weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 50% van het totaalbedrag van de eerste overeengekomen leveringstermijn aan opdrachtgever gefactureerd.

Bij annulering of wijziging binnen vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van het totaalbedrag van de opdracht aan opdrachtgever gefactureerd.

10.2 Indien voor deelname door **ZiZA** kosten zijn gemaakt voor hotel en/of conferentieoord worden alle kosten die door het hotel en/of conferentieoord aan **ZiZA** worden berekend aan opdrachtgever gefactureerd.

10.3 Annulering per blok van aaneengesloten dagen is mogelijk. Hierbij gelden de voorwaarden van dit artikel 10. Afhankelijk van het moment van annulering of wijziging zoals genoemd in artikel 10.1, worden de daadwerkelijk gemaakte kosten of 50% of 100% van het totaalbedrag van de voor dat blok overeengekomen betalingstermijn aan opdrachtgever gefactureerd.

10.4 Alle onder dit artikel 10 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Artikel 11: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever van individuele begeleiding of (e-)coaching

11.1 Annulering of wijziging van individuele begeleiding of (e-)coaching is alleen mogelijk indien de individuele begeleiding of (e-)coaching geen onderdeel is van open inschrijvingstrainingen, opleidingen, workshops, conferenties en studiedagen.



- 11.2 Annulering of wijziging van de individuele begeleiding of (e-)coaching kan kosteloos geschieden tot vier werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak.
Bij annulering of wijziging tussen vier werkdagen en twee werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 50% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd.
Bij annulering of wijziging korter dan twee werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 100% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd.
- 11.3 Alle onder dit artikel 11 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

- 12.1 **ZiZA** is niet aansprakelijk voor schade welke is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door **ZiZA** geleverde diensten, ook indien deze schade is ontstaan door toedoen van door **ZiZA** bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden.
- 12.2 De aansprakelijkheid van **ZiZA** is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht.
- 12.3 In afwijking van hetgeen in lid 2 van dit artikel is bepaald wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag.
- 12.4 Indien door of in verband met het verrichten van diensten door **ZiZA** of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor **ZiZA** aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de binnen de afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat **ZiZA** in verband met die verzekering draagt.
- 12.5 Elke aansprakelijkheid van **ZiZA** voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 12.6 Deelname aan activiteiten geschiedt voor risico van opdrachtgever en/of deelnemer. Behoudens ingeval van opzet of grove schuld van **ZiZA** zelf, is **ZiZA** niet aansprakelijk voor enige vorm van schade, waaronder gevolgschade, die opdrachtgever en/of uitsluiting van aansprakelijkheid wettelijk niet geoorloofd mocht zijn.
- 12.7 Opdrachtgever vrijwaart **ZiZA** voor aanspraken van derden.
- 12.8 Bij uitvoering van de opdracht is **ZiZA** niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan persoonlijke eigendommen.
- 12.9 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit deze algemene voorwaarden.
- 12.10 **ZiZA** heeft het recht om een deelnemer uit te sluiten van deelname zonder dat de deelnemer recht heeft op restitutie.

Artikel 13: Vertrouwelijkheid en exclusiviteit

- 13.1 **ZiZA** is verplicht tot geheimhouding van alle informatie van de opdrachtgever jegens derden. **ZiZA** zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van **ZiZA** aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.
- 13.2 Alle intellectuele en/of industriële eigendomsrechten betreffende door **ZiZA** aan opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, in welke vorm dan ook verstrekt, blijven eigendom van **ZiZA**. Vermenigvuldiging en/of verspreiding en/of exploitatie van door en/of via **ZiZA** verstrekte informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van **ZiZA**.
- 13.3 Het cursusmateriaal geldt uitsluitend voor eigen gebruik van de deelnemer. De opdrachtgever staat er voor in dat de deelnemers zich ook persoonlijk verplichten deze



voorwaarde na te leven.

13.4 Door het aangaan van een overeenkomst met **ZIZA** wordt aan **ZIZA** toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal **ZIZA** uitsluitend gebruiken voor eigen activiteiten, met inachtneming van actuele wetgeving hieromtrent.

Artikel 14: Auteursrecht

14.1 Het auteursrecht op werken bij de uitvoering van de overeenkomst door **ZIZA** gemaakt berust bij **ZiZa**

Artikel 15: klachtenregeling

ZiZa hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten gemaakt en/of kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of een ander aspect van **ZiZa**, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij nemen iedere klacht, hoe dan ook, serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

• indienen van een klacht

Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij, voorafgaande aan de klacht met u persoonlijk in gesprek kunnen gaan om met u de klacht te bespreken. Mocht u dit, om welke reden dan ook, niet willen, dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan Danielle Andrien.

• verloop klachtenprocedure

- De ontvangst van uw klacht wordt zo snel als mogelijk na binnenkomst bevestigd.
- Vervolgens nemen wij zo spoedig als mogelijk [binnen 15 werkdagen] contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. U kunt ook om een nadere toelichting worden gevraagd.
- Een externe collega al met U contact opnemen en de rol van bemiddelaar aannemen.
- Indien zij/hij de klacht niet naar behoren kan oplossen, heeft ZiZa de mogelijkheid een onafhankelijke jurist in te schakelen.
- Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht, dit om welke reden dan ook, niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak hiervan geïnformeerd.
- Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.
- Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met de verkregen informatie om.

Geschillen

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Van een geschil is sprake, indien een van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij kenbaar maakt.

ZiZa staat onder dossiernummer 54274516 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Danielle Andrien

www.ziza.nu

| www.d-vers.eu |



Artikel 16: Toepasselijk recht en forumkeuze

15.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en **ZIZA** waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2 Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen opdrachtnemer gevestigd is.

Maastricht | 5 september 2018

Danielle Andrien

www.ziza.nu

| www.d-vers.eu |