EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN EXPERTISECENTRUM OMGAAN MET VERLIES

Artikel 1 Definities

1. Expertisecentrum Omgaan met Verlies, handelsnaam van Uitvaartbureau Fiddelaers BV, gevestigd te Heeze, KvK-nummer 75223570, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als klant.
3. De natuurlijke persoon die deelneemt aan een training of traject wordt aangeduid als deelnemer. Deelnemer kan tevens klant zijn.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling van honorarium en kosten jegens de klant werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, trainingen en levering van overige diensten en producten door of namens dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
6. Indien zich een situatie voordoet die niet wordt gedekt door deze algemene voorwaarden, zal de situatie worden bekeken vanuit de geest van deze voorwaarden.

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

Artikel 3 Aanbod

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. Dienstverlener kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de klant redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgopdrachten.

Artikel 4 Tarieven en betalingen

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Op de offerte staat de overeenkomen prijs exclusief btw vermeld. De vermelde tarieven zijn exclusief overige kosten, waaronder reiskosten en materiaalkosten, tenzij anders aangegeven.
3. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of de training wordt doorlopen. Dienstverlener komt het recht toe een aanbetaling te verzoeken.
4. Dienstverlener is gerechtigd de overeenkomst op te schorten totdat een volgende betaling is voldaan.
5. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Dienstverlener heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de klant.
6. Indien er sprake is van meerwerk zal dit pas worden uitgevoerd na overleg en goedkeuring van klant en in rekening worden gebracht volgens de gebruikelijke tarieven van dienstverlener.
7. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt, een overeenkomst eerder aanvangt, of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is.
8. Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, is deze van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van dienstverlener onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 5 Informatieverstrekking

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan dienstverlener.
2. Klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Klant vrijwaart dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van klant en is dienstverlener niet verantwoordelijk voor het niet na kunnen komen van de verdere planning.

Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde. Klant erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van de deelnemer en overige factoren.
2. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
3. Aanmeldingen voor trainingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.
4. Indien dienstverlener op afstand een online training faciliteert in opdracht van klant, dient klant zorg te dragen voor goede hosting, het tijdig updaten van benodigde systemen en internet.
5. Deelnamecertificaten worden enkel verstrekt aan deelnemers met 100% aanwezigheid.

Artikel 7 Wijziging en annulering

1. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft dienstverlener de mogelijkheid een traject of overeenkomst te onderbreken, verplaatsen of annuleren. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk zijn. Dienstverlener maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar. Er zal in overleg worden gezocht naar een alternatieve

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

datum, of de overeenkomst wordt geannuleerd met restitutie van het reeds betaalde bedrag.

2. Klant heeft het recht om de overeenkomst tot een in-company training te annuleren met de volgende annuleringsvoorwaarden: annulering dient altijd schriftelijk plaats te vinden. Bij annulering tot 35 dagen voorafgaand aan de training wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht; bij annulering binnen 35 dagen is het gehele bedrag verschuldigd. Eventuele kosten van een locatie zullen tevens worden doorberekend. Wijziging van de data kan in overleg tot 35 dagen voorafgaand aan de geplande datum
3. Bij annulering van trainingen met open inschrijving gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering tussen de 30 en 15 dagen voor aanvang wordt 50% van de geoffreerde kosten in rekening gebracht; annulering binnen 15 dagen resulteert in volledige betaling. In overleg met dienstverlener kan deelnemer zich laten vervangen.
4. Een traject een loopduur zoals overeengekomen. Bij aanschaf van het traject gaat klant ermee akkoord dat het gehele traject dient te worden betaald, ook wanneer deelnemer gedurende het traject wenst tot annulering over te gaan.
5. Een losse individuele coaching sessie (binnen een traject) kan tot 24 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst; bij verplaatsing of annulering binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen.
6. Indien omstandigheden dit vergen is dienstverlener gerechtigd een offline training om te zetten in een online training.
7. Het is niet mogelijk overige aangeschafte digitale producten, waaronder een online training en e-book, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt de zakelijke klant direct toegang tot zijn aankoop. Klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat zij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.
8. Het vorige lid is niet van toepassing indien een training wordt aangeschaft door een consument. De consument heeft bij aanschaf een bedenktijd van 14 kalenderdagen, of tot de dag waarop gestart met de training.
9. Dienstverlener behoudt zich het recht voor om op ieder moment een deel van of het geheel aan functionaliteit van een of meer onderdelen van online trainingen te wijzigen of stoppen voor een bepaalde periode of voor altijd. Dit zal te allen tijde aan klant worden gecommuniceerd.
10. In geval van een wijziging als genoemd in het vorige lid van dit artikel, om welke reden dan ook, heeft klant slechts recht op een pro rato teruggave van het reeds betaalde bedrag.

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

Artikel 8 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.
2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaanmaking. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 9 Aansprakelijkheid schade

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Deelnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of beschadigingen van persoonlijke eigendommen van deelnemer gedurende een overeenkomst.
5. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is voor het veroorzaken van directe schade die voldoet aan dit artikel bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht in de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade.
6. Klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

Artikel 10 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.

2. Dienstverlener verleent een beperkt, persoonlijk, niet-exclusief, niet-sublicentieerbaar, niet-overdraagbaar en herroepelijk recht om een online training te gebruiken voor persoonlijke doeleinden.
3. Materiaal tijdens een overeenkomst beschikbaar gesteld mag niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond, ter beschikking gesteld, worden doorverkocht of op andere wijze worden gebruikt. Deelnemer mag in beperkte mate gedeeltes van een online training op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van naamsvermelding van dienstverlener en het enkel eigen content uit opdrachten bevat. Het is niet toegestaan de grotere delen uit de training gedetailleerd openbaar te maken of screenshots te delen wanneer andere deelnemers betrokken zijn.
4. Deelnemer is niet gerechtigd beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens een training of sessie, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
6. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.
7. Na de looptijd van een online training vervalt het recht van om in te loggen. De tijdens de looptijd van de training geleverde informatie en diensten blijven eigendom van dienstverlener. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer de content tijdig te doorlopen en het materiaal, waar hiertoe de mogelijkheid wordt gegeven, op te slaan.

Artikel 11 Communicatie

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. Klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.
2. Deelnemers kunnen onderling communiceren. De deelnemer verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van dienstverlener.
3. Het staat dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.

EXPERTISECENTRUM
Omgaan met Verlies

Spoorlaan 9C, 5591 HT Heeze
040-2260450

info@omgaan-met-verlies.nl
www.omgaan-met-verlies.nl

4. Dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training of sessie belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende training of sessie of toekomstige trainingen en sessies uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende training of sessie onverlet.

Artikel 12 Klachten

1. Klant is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten of producten binnen 8 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener.
2. Indien een klacht of revisies later kenbaar worden gemaakt, kunnen wijzigingen een meerprijs opleveren.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 13 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten. Geschillen zullen enkel worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.