



Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- o Opdrachtnemer: Say-Ya leiderschapsontwikkeling, persoonlijke ontwikkeling en teamontwikkeling;
- o Opdrachtgever: de persoon, onderneming of instantie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt;
- o Diensten: alle door Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever geleverde producten en Diensten waaronder organisatieadvies, teamontwikkeling, trainingen, coaching en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, alles in de ruimste zin des woord, alsmede alle andere ten behoeve van de Opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van Opdrachtgever zijn verricht;
- o Overeenkomst: de overeenkomst van opdracht (levering van Diensten) tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- o Client: degene die deelneemt aan een ontwikkel, advies- of coachtraject, dat laatste als hij/zij niet zelf de Opdrachtgever is.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en Overeenkomsten waarbij Opdrachtnemer Diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig als deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen;
2. Niet alleen Opdrachtnemer maar ook alle personen of ondernemingen die bij de uitvoering van enige opdracht voor de Opdrachtgever zijn betrokken, kunnen op deze algemene voorwaarden een beroep doen;
3. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de Opdrachtgever;
4. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze door Opdrachtnemer uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Artikel 3. Samenwerkingsvoorstel

1. De door Opdrachtnemer gemaakte samenwerkingsvoorstellen (aanbiedingen en/of offertes) zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Opdrachtnemer is slechts aan het samenwerkingsvoorstel gebonden als de aanvaarding hiervan door de Opdrachtgever schriftelijk binnen de in het samenwerkingsvoorstel gestelde termijn dan wel uiterlijk binnen 30 dagen na de datum van het samenwerkingsvoorstel worden bevestigd;
2. De in het samenwerkingsvoorstel genoemde prijzen zijn exclusief btw, en exclusief reis-, locatie en cateringkosten, tenzij anders aangegeven;
3. Het samenwerkingsvoorstel is gebaseerd op de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer beschikbaar gestelde informatie.



Artikel 4. Uitvoering van de Overeenkomst

1. Met de Opdrachtnemer gesloten Overeenkomsten leiden voor Opdrachtnemer tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Opdrachtnemer gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van Opdrachtnemer verlangd kan worden.
2. Als en voor zover een goede uitvoering van de Overeenkomst dit vereist, heeft Opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Dit zal altijd in overleg met de Opdrachtgever geschieden;
3. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Opdrachtnemer aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Opdrachtnemer worden verstrekt. Als de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft Opdrachtnemer het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen;
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, als Opdrachtnemer te goeder trouw is uitgegaan van de door Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, ook niet als deze onjuistheid of onvolledigheid voor Opdrachtnemer aantoonbaar kenbaar behoorde te zijn.

Artikel 5. Contractduur en opzegging

1. Als de tussen partijen gesloten Overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde prestatie, wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen;
2. Beide partijen kunnen te allen tijde de Overeenkomst schriftelijk opzeggen. Als de duur van de opdracht een jaar of langer is, dienen partijen een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te nemen.

Artikel 6. Wijziging van de Overeenkomst

1. Als tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen de Overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig schriftelijk aanvullen of aanpassen;
2. Als partijen overeenkomen dat de Overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen;
3. Indien wijziging of aanvulling van de Overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Opdrachtnemer de Opdrachtgever hierover tijdig van tevoren inlichten;
4. Als een vast honorarium is overeengekomen zal Opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de Overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 7. Annulering/beëindiging van de Overeenkomst



1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een Overeenkomst of een daarvan onderdeel uitmakende cursus, training, ontwikkel- of coachtraject te annuleren of deelname van een Opdrachtgever te weigeren dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen client te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige dan wel ter zake die cursus, training, ontwikkel- of coachtraject door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag;
2. De Opdrachtgever voor een cursus, training, ontwikkel- of coachtraject heeft eveneens de recht deelname aan of de opdracht voor een cursus, training, ontwikkel- of coachtraject te annuleren, hetgeen per aangetekend verzonden brief dient te geschieden;
3. Annulering door de Opdrachtgever van de Overeenkomst kan tot 6 weken voor aanvang van de betreffende cursus, training, ontwikkel- of coachtraject kosteloos geschieden. Bij niet of niet-tijdige annulering is de Opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de overeengekomen cursus, training, ontwikkel- of coachtraject te voldoen, tenzij sprake is van een situatie zoals hierna bepaald; Als de Opdrachtgever, geen bedrijf of werkgever is, geldt een bedenktijd van 14 dagen en kan deze binnen 14 dagen na aangaan van de Overeenkomst tot uiterlijk het moment van aanvang van de training, ontwikkel- of coachtraject kosteloos annuleren. Deze bedenktijd geldt ook als de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Als het bedrijf het contract sluit geldt geen bedenktijd.
4. Bij annulering van de Overeenkomst door Opdrachtgever binnen 6 weken tot en met 2 weken voor aanvang van de betreffende cursus, training, ontwikkel- of coachtraject, is Opdrachtnemer gerechtigd om 50% van het overeengekomen bedrag in rekening te brengen. Bij annulering door Opdrachtgever binnen 2 weken voor aanvang van de betreffende cursus, training, ontwikkel- of coachtraject is Opdrachtnemer gerechtigd om het volledig verschuldigde c.q. overeengekomen bedrag in rekening te brengen;
5. Ingeval de Opdrachtgever dan wel de door de Opdrachtgever aangewezen client na aanvang van de cursus, training, ontwikkel- of coachtraject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het uitsluitende oordeel van Opdrachtnemer, anders rechtvaardigen;
6. Een individueel ontwikkel- of coachgesprek kan tot 48 uur voor aanvang van het gesprek kosteloos telefonisch of per mail worden afgezegd c.q. verplaatst. Bij afzegging c.q. verplaatsing binnen 48 uur voor aanvang van betreffende gesprek is Opdrachtnemer gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek in rekening te brengen met een minimum van 90 euro. Als de Opdrachtgever dan wel de aangewezen client niet op het geplande gesprek verschijnt, worden dezelfde tarieven gehanteerd;
7. Als één der partijen wezenlijk tekortschiet in de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiende uit de tussen partijen bestaande Overeenkomst en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen de bedenktijd van 14 dagen alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de Overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekortkomende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.
8. Opdrachtgever doet er alles aan om de geplande interventies (zoals cursussen, trainingen en gesprekken) te laten doorgaan. Opdrachtgever is niet aansprakelijk als de geplande interventie niet kan doorgaan door onvoorziene omstandigheden ('overmacht'). In dit geval worden de Opdrachtgever en eventuele deelnemers zo snel mogelijk op de hoogte gebracht en wordt alles in het werk gesteld om vervangende data of een passende oplossing te vinden.



Artikel 8. Betaling

1. Betaling dient - tenzij schriftelijk anders overeengekomen - te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door Opdrachtnemer aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook;
2. Als de Opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij/zij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. In geval van betalingsverzuim door de Opdrachtgever is Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze richting de Opdrachtgever schadeplichtig kan worden;
3. In geval van betalingsverzuim is de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer een vertragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente (voor zover Opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf) dan wel de wettelijke handelsrente (voor zover Opdrachtgever wél handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf);
4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de Opdrachtgever (i) is Opdrachtnemer gerechtigd alle ten behoeve van de Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze richting de Opdrachtgever schadeplichtig kan worden en (ii) zullen de vorderingen van Opdrachtnemer en de verplichtingen van de Opdrachtgever jegens Opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn;
5. Door de Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en (incasso)kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur;
6. Als van Opdrachtnemer meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de Overeenkomst, kan Opdrachtnemer voor aanvang van haar werkzaamheden een aanbetaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

Artikel 9. Incassokosten

In geval Opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever in rekening gebrachte bedragen, dan is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer buitengerechtelijke (incasso)kosten verschuldigd, waarbij het navolgende geldt:

- a. Voor zover Opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Opdrachtnemer aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijk maximaal toegestane vergoeding ter zake buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke Incassokosten, voor zover het openstaande bedrag - na het intreden van het verzuim - niet alsnog na aanmaning binnen 14 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door Opdrachtnemer wordt voldaan;
- b. Voor zover Opdrachtgever wél handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf maakt Opdrachtnemer aanspraak op vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke kosten in dat geval, in afwijking van artikel 6:96 lid 4 BW en in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, reeds nu voor alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan



15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 75,00 voor iedere gedeeltelijk of volledig onbetaald gelaten factuur.

Artikel 10. Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte Diensten, tenzij de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Opdrachtnemer;
2. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft;
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;
4. Indien door of in verband met het verrichten van Diensten door Opdrachtnemer of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid (in afwijking van dan wel in aanvulling op de vorige leden van dit artikel) zijn beperkt tot het maximaal bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Opdrachtnemer afgesloten aansprakelijkheidsverzekering, met in begrip van het eigen risico dat Opdrachtnemer in verband met die verzekering draagt;
5. Elke aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook (waaronder begrepen gederfde winst, gemiste besparingen, schade door stagnatie dan wel eigen keuzes ten aanzien van adviezen of onderdelen uit cursussen, trainingen dan wel ontwikkel- of coachtrajecten), is nadrukkelijk uitgesloten.
6. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is dat uitsluitend voor directe schade.
7. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Opdrachtnemer aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Opdrachtnemer toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

Artikel 11. Geheimhouding

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de tussen hen bestaande Overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Aan de Overeenkomst zal door Opdrachtnemer niet zonder toestemming van de Opdrachtgever extern gerefereerd worden.



Artikel 12. Persoonsgegevens

1. Door het aangaan van een Overeenkomst met Opdrachtnemer, wordt aan Opdrachtnemer ook toestemming verleend voor automatische bewerking van de eventueel uit de Overeenkomst voortvloeiende en/of verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Opdrachtnemer uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten.
2. Middels ondertekening van deze Overeenkomst stemt Opdrachtgever in met de bewerking en opslag van deze gegevens.
3. Opdrachtnemer zal ter zake van de Opdrachtgever verkregen persoonsgegevens voldoen aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving over de bescherming van persoonsgegevens, voor zover respectievelijk in uitvoering van de Overeenkomst van toepassing.
4. Als een overeenkomst zou moeten komen tot een overdracht of verwerking van persoonsgegevens in de zin van de toepasselijke wetgeving over gegevensbescherming, zullen de partijen een adequate verwerkersovereenkomst aangaan.

Artikel 13. Intellectuele eigendom

1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Opdrachtnemer ter uitvoering van de Overeenkomst geleverde Diensten, is en blijft Opdrachtnemer houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De Opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de Opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen;
2. Opdrachtnemer behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 14. Geschillenbeslechting

1. Op iedere aanbieding, offerte dan wel Overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing;
2. Geschillen voortvloeiende uit een aanbieding, offerte dan wel Overeenkomst waarop deze algemene 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.