

Algemene voorwaarden dienstverlening Kaders B.V. [Kaderloos & Smoothieclub] per 01-01-2019

1 Algemeen

Kaderloos en Smoothieclub zijn volwaardige onderdelen van Kaders B.V. De algemene voorwaarden gelden voor alle geregistreerde bedrijfsonderdelen van Kaders B.V. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training, workshops, teambuilding, ad interim werkzaamheden, organisatie-advisering, coaching, begeleiding, lezingen, keynotes, assessment of andere werkzaamheden tussen Kaders B.V. [Kaderloos & Smoothieclub; hierna te noemen 'Kaderloos'] en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2 Grondslag offertes

Offertes van Kaderloos (Kaderloos of Smoothieclub) zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste geweten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van het onderzoek heeft verstrekt. Kaderloos zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een 'inspanningsverplichting', omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

3 Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte 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 Kaderloos nodig heeft. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de diensten van Kaderloos betrokken (zullen) zijn.

4 Het betrekken van derden bij de opdrachttuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door Kaderloos geschiedt in onderling overleg.

5 Adviesteam

Kaderloos kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het werk- en/of adviesteam wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de dienst (zie artikel 1) noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten diensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Kaderloos plaatsvinden.

6 Tarieven en kosten van de opdracht

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn inbegrepen onze reizen en trainingsmaterialen, en zijn niet inbegrepen onze reis- en verblijfskosten en reis- en verblijfskosten van eventuele partners of deelnemers en de kosten van een locatie. Voorzover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

7. Trainingen en workshops

7.1. Wijze van deelname

1. Een bijeenkomst (training, teambuilding, lezing, keynote of workshop) is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van deelnemers wordt verwacht, dat zij de bijeenkomsten op actieve wijze volgen. Indien zij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijven, heeft Kaderloos het recht deze deelnemers(s) verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in de trainingslocatie, buiten werkperiodes van de trainingen geldt hetzelfde.
3. Kaderloos kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor gedragingen van deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

7.2. Keuze trainingslocatie

4. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de trainingslocatie functioneel voldoen aan de Kaderloos te stellen eisen.

5. Voor bijeenkomsten (training, teambuilding, lezing, keynote of workshop) zal in onderling overleg een geschikte trainingslocatie worden gereserveerd.
6. Kaderloos kan, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
7. De noodzaak tot het veranderen van de trainingslocatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

7.3 Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops

8. Voor bijeenkomsten (training, teambuilding, lezing, keynote of workshop) gelden de tussen de opdrachtgever en Kaderloos overeengekomen honoraria en prijzen.
9. Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.
10. De eventuele verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door de trainingslocatie aan Kaderloos in rekening worden gebracht.

7 Betalingsvoorwaarden

Het kosten zoals in artikel 6 genoemd, worden (periodiek) bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 28 dagen na declaratiedatum. Na die vervaldag kan Kaderloos 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).

8 Wijziging 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 Kaderloos dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Kaderloos de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

9 Duur en afsluiting opdrachten

9a Duur en afsluiting ad interim werkzaamheden

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van Kaderloos ad interim worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Kaderloos verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Tenzij anders overeengekomen, kan Kaderloos dan ook niet exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

Ingeval een opdracht wel is gekoppeld aan tijdsduur, dan wordt dat uitdrukkelijk per schriftelijk contract overeengekomen.

Indien op voorschotbasis is gedeclareerd, maakt Kaderloos een eindafrekening bij het einde van de opdracht. De opdrachtgever dient binnen een termijn van 10 kalenderdagen na dagtekening van de eindafrekening eventuele bezwaren daartegen schriftelijk bij Kaderloos kenbaar te maken. Indien opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

9b Duur en afsluiting van bijeenkomsten (training, teambuilding, lezing, keynote of workshop)

De duur van dergelijke opdrachten kan behalve door de inspanning van het Kaderloos worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die werd verkregen 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 ons

hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

10 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Kaderloos vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettings- c.q. omzetverlies recht op compensatie.

Kaderloos mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht niet meer mogelijk is, dan wel in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Kaderloos behoudt daarbij aanspraak op betaling voor de tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance 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.

11. Annuleringsregeling

Annuleren door opdrachtgever kan per aangetekend verzonden brief of e-mail naar jmbilderbeek@kaderloos.nl.

1. Annuleren van 28 tot 14 kalenderdagen voor de start van de opdracht kost aan annuleringskosten 50% van de overeengekomen investering.
2. Annuleren korter dan 14 kalenderdagen voor aanvang van de opdracht verplicht tot het betalen van 75% van de overeengekomen investering.

Annuleren door Kaderloos kan per aangetekend verzonden brief of e-mail naar opdrachtgever.

3. Annuleren door Kaderloos in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100% van alle reeds betaalde kosten aan opdrachtgever.
4. Annuleren 14 kalenderdagen voor de start van de opdracht kost aan annuleringskosten 10% van de overeengekomen investering.
5. Annuleren korter dan 7 kalenderdagen voor aanvang opdracht training verplicht tot het betalen van 25% van de overeengekomen investering.
6. Medewerkers Kaderloos behouden zich het recht voor deelnemers aan bijeenkomsten de (verdere) toegang tot de bijeenkomst 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 workshop.

12 Intellectuele eigendom

Modellen, technieken, instrumenten en presentaties die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies, resultaat of bijeenkomst zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Kaderloos. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Kaderloos.

De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht en mits bronvermelding plaatsvindt. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

13 Vertrouwelijkheid

Kaderloos zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Opdrachtrapportages worden niet door Kaderloos openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever.

De opdrachtgever zal zonder toestemming van Kaderloos aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Kaderloos, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage(s) ter beschikking stellen.

14 Privacyverklaring (AVG)

Kaderloos, gevestigd aan Prins Frederikplein 514 3071 KS Rotterdam, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring. Contactgegevens: www.kaderloos.nl & www.smoothieclub.nl Prins Frederikplein 514 3071 KS Rotterdam +31 (0)10 8450260. Jean-Marc Bilderbeek is de Functionaris Gegevensbescherming van Kaderloos. Hij is te bereiken via jmbilderbeek@kaderloos.nl

1. **Persoonsgegevens die wij verwerken**

Kaderloos verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

 - Voor- en achternaam
 - Geslacht
 - E-mailadres
 - Overige persoonsgegevens die u actief verstrekt bijvoorbeeld door een profiel op deze website aan te maken, in correspondentie en telefonisch
 - Locatiegegevens
2. **Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken**

Onze websites en/of diensten hebben niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers en/of deelnemers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker/deelnemer ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de (online) activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via jmbilderbeek@kaderloos.nl, dan verwijderen wij deze informatie.
3. **Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken**

Kaderloos verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

 - Het afhandelen van betalingen
 - Verzenden van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder of gebruik makend van social media (LinkedIn, Facebook, Instagram & Twitter)
 - Opdrachtgever of deelnemer te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
 - Opdrachtgever of deelnemer te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
 - Om goederen en diensten bij te leveren
4. **Geautomatiseerde besluitvorming**

Kaderloos neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Kaderloos) tussen zit.
5. **Hoe lang we persoonsgegevens bewaren**

Kaderloos bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan nodig om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de wettelijke bewaartermijnen voor persoonsgegevens.
6. **Delen van persoonsgegevens met derden**

Kaderloos deelt persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die u gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Kaderloos blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt Kaderloos uw persoonsgegevens aan andere derden. Dit doen wij alleen met uw nadrukkelijke toestemming. [voeg hier een tabel toe met: de categorie waar derde toe behoort, naam en jurisdictie, doel en welke gegevens.]
7. **Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken**

Kaderloos gebruikt geen cookies of vergelijkbare technieken.
8. **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

Opdrachtgever of deelnemer heeft het recht om persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast hebben zij het recht om eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Kaderloos en hebben opdrachtgever of deelnemer het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat zij bij Kaderloos een verzoek kunnen indienen om de persoonsgegevens die Kaderloos van hen beschikt in een computerbestand naar hen of een ander, door hen genoemde organisatie, te sturen. Zij kunnen een verzoek

tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van hun persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van hun toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar jmbilderbeek@kaderloos.nl.

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door hen is gedaan, vraagt Kaderloos een kopie van hun identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie de pasfoto's, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummers en Burgerservicenummers (BSN) zwart. Dit ter bescherming van hun privacy.

Kaderloos reageert zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Kaderloos wil u er tevens op wijzen dat zij de mogelijkheid hebben om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

9. Hoe Kaderloos persoonsgegevens beveiligt

Kaderloos neemt de bescherming van gegevens van opdrachtgevers of deelnemers serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als de indruk is ontstaan heeft dat gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met ons via jmbilderbeek@kaderloos.nl

15 Aansprakelijkheid

Ingeval Kaderloos tekortschiet in de uitvoering van de opdracht als gevolg van het niet in acht nemen door Kaderloos van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap, waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd, blijft de aansprakelijkheid voor de diensgevolge veroorzaakte schade beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Kaderloos in het kader van de opdracht heeft ontvangen, met een maximum van €2.500,-.

Bij opdrachten die een langere doorlooptermijn hebben dan 3 maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 3 maanden met een maximum van €7.500,-.

Voorts is Kaderloos niet aansprakelijk jegens opdrachtgever alsook jegens derden, voor schade, uit welke hoofde dan ook ontstaan, bij of tijdens uitvoering van de opdracht, danwel tengevolge van de uitvoering van de opdracht, behoudens in geval van opzet, grove schuld of ernstige nalatigheid.

Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin, dienen binnen 1 maand na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

16 Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

17 Geschillenregeling

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden bij uitsluiting beslecht overeenkomstig het Reglement van het Nederlandse Arbitrage Instituut te Rotterdam.