

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 DEFINITIES

1. Team Heartbeats B.V., gevestigd te Vinkeveen, KvK-nummer 81124678, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtnemer.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan opdrachtnemer tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden door of namens opdrachtnemer 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 opdrachtnemer in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden. Opdrachtnemer is gerechtigd de algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen indien zij dit nodig acht. In een dergelijk geval zal zij een nieuwe versie van de algemene voorwaarden toezenden. Indien de nieuwe versie een ingrijpende wijziging bevat die nadelige gevolgen heeft voor opdrachtgever, heeft opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de opdrachtgever 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.

ARTIKEL 3 AANBOD

1. Indien in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 30 kalenderdagen.
2. Indien er na akkoord van opdrachtgever een gespecificeerd voorstel wordt gedaan, is opdrachtnemer gerechtigd voorbereidingskosten in rekening te brengen bij afwijzing van het voorstel.
3. Opdrachtnemer kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de opdrachtgever redelijkerwijs kon begrijpen dat het aanbod, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
4. Een aanbod geldt niet automatisch voor vervolgoopdrachten.

ARTIKEL 4 TARIEVEN EN BETALINGEN

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, zoals aangegeven in de overeenkomst van opdracht, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Op de offerte staat het overeengekomen tarief exclusief btw vermeld. De vermelde tarieven zijn exclusief reis- en verblijfkosten, locatiekosten en eventuele catering, tenzij anders aangegeven. Indien er licenties afgenomen dienen te worden, komen deze tevens voor rekening van opdrachtgever.
3. Werkzaamheden buiten het aanbod om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.
4. Opdrachtnemer heeft het recht om haar tarieven te verhogen. Wanneer zij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere opdrachtgever recht op ontbinding van de overeenkomst.
5. Tenzij anders overeengekomen, wordt het gehele bedrag voorafgaand aan de werkzaamheden in rekening gebracht. In geval van coaching, training of e-learning (trajecten), worden schriftelijk afwijkende afspraken vastgelegd.
6. Indien partijen zijn overeengekomen dat opdrachtgever in termijnen betaalt en zij nalaat tijdig te betalen, is opdrachtnemer gerechtigd om haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst op te schorten totdat de volgende betaling door opdrachtgever is voldaan. Er zal niet worden gestart met de werkzaamheden voor een eerste factuur is voldaan. Opdrachtnemer is daarnaast gerechtigd extra kosten in rekening te brengen indien in termijnen wordt betaald.
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 opdrachtgever 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 opdrachtgever in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
9. Indien de opdrachtgever 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 opdrachtgever.
10. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

ARTIKEL 5 INFORMATIEVERSTREKKING

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. Opdrachtnemer zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt opdrachtgever 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 opdrachtgever en is opdrachtnemer niet verantwoordelijk voor het niet na kunnen komen van de verdere planning.

ARTIKEL 6 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Opdrachten worden uitsluitend geacht aan opdrachtnemer te zijn gegeven, en niet aan een bepaalde aan opdrachtnemer verbonden persoon.
2. Opdrachtnemer voert opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat opdrachtgever beoogde. Opdrachtgever erkent dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en tevens dat resultaten mede afhankelijk zijn van

- de inzet van de opdrachtgever en overige factoren.
3. Eventueel gegeven voorbeelden van het mogelijke resultaat dat door opdrachtgever bereikt kan worden na afronding van een overeenkomst zijn enkel illustratief en kunnen opdrachtnemer op geen enkele wijze binden. Het te bereiken resultaat blijft te allen tijde en overeenkomstig het vorige lid afhankelijk van de inzet van opdrachtgever.
 4. Indien opdrachtnemer op afstand een online training faciliteert in opdracht van opdrachtgever, dient opdrachtgever zorg te dragen voor goede hosting, het tijdig updaten van benodigde systemen en internet.
 5. Opdrachtnemer is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.

ARTIKEL 7 WIJZIGING EN ANNULERING

1. In het geval voor onvoorziene omstandigheden heeft opdrachtnemer de mogelijkheid een 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. Opdrachtnemer maakt een wijziging zoals bedoeld in dit lid zo spoedig mogelijk kenbaar. Er zal in overleg worden gezocht naar een alternatieve datum. Indien er geen passende oplossing wordt gevonden heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, onverminderd de bepalingen uit artikel 11 van deze algemene voorwaarden.
2. Opdrachtnemer is bevoegd de overeenkomst te beëindigen indien nieuwe feiten of omstandigheden zijn ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Opdrachtnemer is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
3. Indien voor een overeenkomst wordt gewerkt met een minimum aantal deelnemers en dit aantal niet wordt behaald, is opdrachtnemer gerechtigd de uitvoering te annuleren. Het reeds betaalde bedrag zal in een dergelijk geval binnen 14 kalenderdagen worden terugbetaald aan opdrachtgever.
4. Voor bepaalde trajecten zal met een intake en deelnamevereisten worden gewerkt. Opdrachtnemer is gerechtigd personen van deelname uit te sluiten indien zij dat na de intake nodig acht.
5. Annulering van een overeenkomst door opdrachtgever dient altijd schriftelijk en gemotiveerd plaats te vinden. Opdrachtgever kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerdergenoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd of de overeenkomst b2b is aangegaan.
6. Buiten de wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: annulering tot 30 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden is kosteloos; bij annulering binnen 30 kalenderdagen wordt 25% van het geoffreerde bedrag opeisbaar, tenzij opdrachtnemer aan kan tonen dat de gemaakte kosten en gewerkte uren tot dan toe dit bedrag overschrijden.
In geval van een B2B overeenkomst gelden de volgende voorwaarden: annulering tot 30 kalenderdagen voor aanvang van de werkzaamheden is kosteloos; bij annulering binnen 30 kalenderdagen wordt 75% van het geoffreerde bedrag in rekening gebracht.
7. Een losse sessie (al dan niet 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 en wordt deze als dusdanig doorberekend.
8. Alle sessies, ook in geval het in het vorige lid bepaalde, dienen binnen een maand na oorspronkelijke doorlooptijd van het traject plaats te vinden. Sessies die op dat moment nog niet zijn gebruikt komen te vervallen, tenzij anders overeengekomen.
9. Indien er kosten zijn gemaakt voor derde partijen is opdrachtnemer gerechtigd ook deze kosten bij annulering door te berekenen aan opdrachtgever.

10. Een offline training kan kosteloos worden omgezet in een online training.
11. Indien een deelnemer onverwacht verhinderd is kan deze kosteloos worden vervangen door een collega. Indien er geen vervanging plaatsvindt en er minder deelnemers zijn dan geoffreerd, blijft de geoffreerde prijs van kracht.
12. Digitale producten waar direct toegang toe wordt verkregen, waaronder e-books en online trainingen en inspiratiesessies zijn uitgesloten van het herroepingsrecht. Opdrachtgever kan deze aankoop dan ook niet kosteloos annuleren.

ARTIKEL 8 OFFLINE TRAININGEN EN INSPIRATIESESSIES

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een training of inspiratiesessie. In geval de locatie of data door opdrachtnemer wordt gewijzigd, heeft opdrachtgever het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een training of inspiratiesessie op een later moment. Dit is niet van toepassing op de bepalingen zoals geregeld in het vorige artikel.
2. Opdrachtnemer heeft het recht om de inhoud van het programma aan te passen. Dit geeft opdrachtgever nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
3. Wanneer opdrachtgever onverwachts verhinderd is voor een training of inspiratiesessie mag het deelnamebewijs worden doorverkocht zo lang de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en het toegangsbewijs niet voor een hogere prijs dan de aanschafprijs wordt doorverkocht. Deze bepaling geldt enkel voor offline trainingen en inspiratiesessies die opdrachtnemer zelf organiseert.
4. Het is niet toegestaan beeld- en/of geluidsopnames te maken, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
5. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een training of inspiratiesessie belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende training of inspiratiesessie of toekomstige trainingen en inspiratiesessies uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende training of inspiratiesessie onverlet.

ARTIKEL 9 ONLINE ACADEMIE

1. Opdrachtgever ontvangt na aankoop toegang tot de content. Indien de content in één keer beschikbaar wordt gesteld, is de aankoop uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend, tenzij de overeenkomst b2b is aangegaan.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens de overeenkomst.
3. Voor het geven van een online training of programma maakt opdrachtnemer gebruik van een platform van een derde. Zij kan hierdoor niet garanderen dat de content op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
4. Opdrachtnemer heeft het recht om de deelname aan een programma te weigeren. Indien dit voorafgaand aan de start wordt geconstateerd, is de geweigerde deelnemer geen betaling verschuldigd.
5. Opdrachtnemer heeft het recht om de inhoud van het programma aan te passen. Dit geeft opdrachtgever nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
6. Opdrachtgever krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van het programma te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De content is bedoeld om te inspireren, nadrukkelijk niet om te kopiëren. Het is niet toegestaan om binnen 12 maanden na het afronden van het programma een soortgelijk aanbod te creëren.
7. Het is opdrachtgever niet toegestaan tijdens het online programma screenshots te maken of op andere wijze de inhoud van de content te kopiëren anders dan op grond van deze

- overeenkomst toegestaan, tenzij anders overeengekomen.
8. De geleverde informatie blijft het eigendom van opdrachtnemer. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer de content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van opdrachtgever om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
 9. Opdrachtgever mag geen spam of andere ongewenste meldingen versturen. Opdrachtnemer is gerechtigd om communicatie te verwijderen wanneer zij dit nodig vindt.
 10. Opdrachtnemer kan deelnemers die door hun gedrag het verloop van het programma belemmeren of bemoeilijken uitsluiten van het programma. Dit geeft geen recht op restitutie van het reeds voldane bedrag.

ARTIKEL 10 EVENEMENTEN

1. Het toegangsbewijs geeft toegang aan één persoon en wordt slechts eenmalig verstrekt. Vanaf het moment dat het toegangsbewijs is verstrekt, is opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van het toegangsbewijs. Opdrachtnemer kan geen geldigheid garanderen wanneer het toegangsbewijs niet bij haar is afgenomen.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de toegangsprijs tussentijds aan te passen voor promotionele doeleinden.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd om bovenop de toegangsprijs servicekosten te berekenen.
4. Indien een toegangsbewijs geen toegang meer geeft tot het evenement na de start van het evenement, zal dit worden aangegeven tijdens de aankoop.
5. Opdrachtgever is tijdens het evenement gehouden zich aan de geldende huisregels te houden. Opdrachtnemer is gerechtigd bezoekers die in strijd met dit lid handelen of anderszins hinder opleveren van het betreffende evenement en toekomstige evenementen uit te sluiten zonder recht op restitutie.
6. Opdrachtgever is niet gerechtigd beeld- en/of geluidsopnames te maken tijdens het evenement, tenzij anders overeengekomen. Opdrachtgever accepteert met zijn of haar komst naar het evenement dat zij kunnen worden vastgelegd tijdens het evenement en deze beelden, zonder vergoeding, gepubliceerd kunnen worden, tenzij vooraf uitdrukkelijk bezwaar wordt gemaakt.
7. Op evenementen zijn tevens de bepalingen van toepassing zoals geregeld in het artikel "offline trainingen en inspiratiesessies"

ARTIKEL 11 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, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. Indien opdrachtnemer bij het intreden van deze omstandigheden al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is opdrachtnemer gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren
3. 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 zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie langer dan 30 kalenderdagen 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.
4. In het geval van een b2b-overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te

verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.

ARTIKEL 12 AANSPRAKELIJKHEID SCHADE

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.
3. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.
4. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor het uitvoeren van onderzoek naar het bestaan van rechten van derden. De opdrachtgever bevestigt dat alle stukken die aan opdrachtnemer worden geleverd eigendom zijn van de opdrachtgever en sluit hiermee alle aansprakelijkheid van opdrachtnemer hieromtrent uit.
5. In het geval dat opdrachtnemer een schadevergoeding verschuldigd is voor het veroorzaken van directe schade die niet wordt uitgesloten door dit artikel bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, of in geval van het uitblijven van uitkeren, tweemaal het bedrag dat door opdrachtnemer aan opdrachtgever in rekening is gebracht, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
6. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en content.

ARTIKEL 13 INTELLECTUEEL EIGENDOM

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door opdrachtnemer ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij opdrachtnemer. Het is nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie zonder voorafgaande toestemming.
2. Opdrachtgever verkrijgt over het materiaal en de content dat tijdens de overeenkomst voor trainingen, online programma's en e-learnings in naam van opdrachtgever wordt gemaakt de volledige gebruiksrechten, tenzij anders overeengekomen. Het is opdrachtgever niet toegestaan wijzigingen in de content aan te brengen en bij publicatie dient altijd aan naamsvermelding van opdrachtnemer te worden voldaan. De eigendomsrechten blijven bij opdrachtnemer, tenzij anders overeengekomen.
3. Elke handeling in strijd met dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.
4. Bij inbreuk komt opdrachtnemer 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.
5. Met het aangaan van de overeenkomst geeft opdrachtgever opdrachtnemer toestemming om resultaten uit de overeenkomst te gebruiken voor advertenties, social media, tijdschriftartikelen, drukwerk, beursmateriaal, portfolio en demonstratiemateriaal, tenzij hier voorafgaand aan de overeenkomst uitdrukkelijk bezwaar tegen wordt gemaakt. Indien er persoonsgegevens zichtbaar zijn op deze content zal dit enkel worden geplaatst na expliciete toestemming van opdrachtgever.

ARTIKEL 14 OVERIGE BEPALINGEN

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.

2. De (persoons)gegevens die aan opdrachtnemer worden verstrekt, worden in overeenstemming met de daarvoor geldende wet- en regelgeving (de Algemene Verordening Gegevensbescherming) verwerkt. Voor meer informatie wordt verwezen naar de privacyverklaring.

ARTIKEL 15 KLACHTEN

1. Opdrachtgever is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde werkzaamheden binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer dient in de gelegenheid te worden gesteld het gebrek te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

ARTIKEL 16 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 opdrachtnemer is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
3. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens opdrachtnemer en betrokken derden 12 maanden.