

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

### 1. Definities

1.1 In deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

aanbieder: Motivatiefabriek gevestigd te Bosschenhoofd;

afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van aanbieder wenst af te nemen/afneemt;

overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten of koop van producten tussen aanbieder en afnemer en alle verdere handelingen tussen aanbieder en afnemer betreffende de verkoop en levering van diensten of producten, inclusief aanbiedingen en aanmeldprocedures, en inclusief de op overeenkomsten toepasselijke algemene voorwaarden;

producten: de door aanbieder aan afnemer al dan niet online te verkopen en te leveren of verkochte en geleverde producten, zoals E-books;

diensten: de door aanbieder aan afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching;

algemene voorwaarden: deze algemene voorwaarden;

programma: een door aanbieder aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training- en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven in informatiemateriaal van aanbieder; deelnemer: een door afnemer aangewezen (extra) deelnemer aan een programma;

online-leertraject: de via een online toepassing uit het online-aanbod van aanbieder door een afnemer geselecteerde cursus of training.

### 2. Algemeen

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op iedere levering van producten en diensten door aanbieder aan afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveranties.

2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden (inclusief die van afnemer) is uitgesloten.

2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door aanbieder zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.

2.6 Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden of de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zal aanbieder de inhoud van een nieuwe bepaling zoveel mogelijk laten aansluiten bij de inhoud en geest van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.7 Onder de term "schriftelijk" ten aanzien van communicatie tussen aanbieder en afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van aanbieder wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.

2.8 Het aanbod van aanbieder is uitsluitend gericht op afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf, ongeacht de grootte en omvang van het beroep of bedrijf.

2.9 Aanbieder is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van een overeenkomst.

### 3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst voor het volgen van een programma komt tot stand door ondertekening door afnemer van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, of door digitale aanmelding door afnemer conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden van aanbieder, gevolgd door een schriftelijke mededeling door aanbieder van de acceptatie van afnemer en de door haar aangewezen (extra) deelnemer in het programma aan aanbieder.

3.2 Aanbieder zal de potentiële afnemer zo spoedig mogelijk per e-mail informeren aan het door de betreffende partij aangegeven e-mailadres of zij (resp. de (extra) deelnemer) al dan niet zijn geaccepteerd in het programma.

3.3 Zolang de in artikel 3.2 genoemde mededeling niet heeft plaatsgevonden, komt er geen overeenkomst betreffende het volgen van een programma tot stand en kan de afnemer de aanmelding annuleren.

3.4 De overeenkomst voor het volgen van een online-leertraject komt tot stand door de digitale aanmelding van een afnemer, conform de aangegeven aanmeldingsvoorwaarden, gericht op het tot stand komen van een overeenkomst tot het volgen van een online-leertraject.

3.5 De overeenkomst tot koop van een product komt tot stand door elektronische aanvaarding van afnemer van het online- aanbod daartoe van aanbieder en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

3.6 Aanbiedingen van aanbieder zijn niet bindend totdat tussen aanbieder en afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

### 4. Prijzen

- 4.1 Prijzen zijn onverbindend, tenzij opgenomen in een overeenkomst. De meest actuele prijzen van aanbieder zijn vermeld op de website van aanbieder.
- 4.2 De door aanbieder opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de overeenkomst.
- 4.3 Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

### 5. Betaling en facturering

- 5.1 Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan. De betalingstermijn is een fatale termijn. Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet in geval van klachten.
- 5.2 Indien voor de levering van diensten of producten vooruit moet worden betaald, kan afnemer geen recht doen gelden op levering hiervan alvorens volledige betaling van het verschuldigde aan aanbieder heeft plaatsgevonden.
- 5.3 Aanbieder zendt afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.
- 5.4 Aanbieder is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door afnemer aangegeven e-mailadres.
- 5.5 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum.
- 5.6 Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van aanbieder, zonder enige korting, inhouding of verrekening. De op de bankafschriften van aanbieder aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.
- 5.7 Indien afnemer het bedrag van de factuur zoals door hem verschuldigd niet binnen de vastgestelde termijn voldoet, is hij in verzuim zonder dat daartoe een nadere ingebrekestelling is vereist. Afnemer is in dat geval de desbetreffende wettelijke rente verschuldigd vanaf het moment dat afnemer in gebreke is tot aan de datum van voldoening van het volledige bedrag, waarbij een gedeelte van de maand wordt beschouwd als een volledige maand. De kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie wegens het verzuim van betaling door afnemer bedragen elke keer € 40,00 en komen voor rekening van afnemer. Kosten van een herinnering en/of aanmaning en/of sommatie voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum.
- 5.8 Indien afnemer nalatig blijft de vordering te voldoen, kan aanbieder de vordering uit handen geven, in welk geval alle kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van afnemer komen. Deze buitengerechtelijke incassokosten worden bepaald op 15% van de hoofdsom en bedragen minimaal 75 euro, zulks onverminderd het recht van aanbieder op de daadwerkelijke kosten. Buitengerechtelijke incassokosten voor consumenten en aan consumenten gelijkgestelde partijen worden overeenkomstig de dan geldende wet- en regelgeving bepaald tot het toegestane maximum. De eventueel gemaakte gerechtelijke kosten en executiekosten zullen eveneens op afnemer worden verhaald. Afnemer is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

### 6. Verplichtingen van afnemer en deelnemers bij de uitvoering van een programma

- 6.1 Afnemer (resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer) dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door aanbieder gevraagde en/of voor de training/coaching benodigde essentiële informatie.
- 6.2 Een (extra) deelnemer is gebonden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen.
- 6.3 Afnemer staat er voor in dat zij en een door haar aangewezen (extra) deelnemer zich houden aan de in de overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen die (mede) van toepassing zijn op deelnemers.
- 6.4 De onderdelen van een programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in het informatiemateriaal over het programma.
- 6.5 Afnemer resp. een door haar aangewezen (extra) deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching.

### 7. Rechten van aanbieder betreffende de uitvoering van een programma

- 7.1 Aanbieder is gerechtigd:
- om de inhoud van een programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering;
  - om de groepsomvang te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een programma;
  - de planning van onderdelen van een programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
  - te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

- e. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde afnemers (deelnemers) ontvangen hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- f. (tussentijds) de deelname van een bepaalde afnemer (deelnemer) te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende afnemer/deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat aanbieder gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

### 8. Annulering door/opzegging van en verhindering van afnemer/deelnemer bij een programma

- 8.1 Afnemer is gerechtigd deelname door haar of een (extra) deelnemer te annuleren en een overeenkomst betreffende deelname aan een programma op te zeggen.
- 8.2 Annulering van deelname aan een programma respectievelijk opzegging van de overeenkomst dient te geschieden door afnemer door middel van een aangetekende brief aan het adres van aanbieder dat is vermeld op de website van aanbieder.
- 8.3 Bij annulering/opzegging door afnemer is aanbieder niet gehouden tot restitutie van het door afnemer betaalde bedrag, en afnemer is onverminderd gehouden eventueel nog verschuldigde betalingstermijnen aan aanbieder te voldoen.
- 8.4 Het in artikel 8.1 en 8.2 bepaalde geldt behoudens het recht van afnemer om deelname aan het programma te annuleren indien afnemer (deelnemer) tijdens de eerste dag van het startseminar heeft bemerkt dat het gebodene niet aan zijn/haar verwachtingen voldoet. Afnemer (deelnemer) dient aanbieder hierover aan het eind van de eerste dag van het startseminar te informeren, en dit uiterlijk de dag daarna schriftelijk te bevestigen. Binnen 14 werkdagen daarna worden vooruitbetaalde bedragen, verminderd met de niet restitueerbare aanbetaling, aan afnemer gerestitueerd, mits ontvangen cursusmaterialen zijn geretourneerd. Restitutie vindt niet plaats ingeval een vervangende deelnemer zal deelnemen aan het programma zoals bepaald in artikel 8.5.
- 8.5 Bij annulering van deelname aan een programma is afnemer gerechtigd binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het programma. Het staat aanbieder vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.
- 8.6 Annulering/opzegging van een online-leertrajectovereenkomst is niet mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst.
- 8.7 Verplaatsing van geplande een-op-een gesprekken in een programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van aanbieder. Gemiste gesprekken kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings)verplichtingen van afnemer.

### 9. Annulering door aanbieder tussentijds bij een programma

- 9.1 Aanbieder is gerechtigd om zonder opgave van redenen een programma tussentijds te annuleren. Alsdan heeft afnemer recht op terugbetaling van door hem/haar betaalde bedragen onder aftrek van verschuldigde bedragen voor de inmiddels al geleverde prestaties.

### 10. Aansprakelijkheid

- 10.1 Aanbieder spant zich naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop aanbieder geen invloed kan uitoefenen. Aanbieder verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden.
- 10.2 Ten aanzien van de levering van producten is de eventuele aansprakelijkheid van aanbieder beperkt tot het eventueel leveren van een vervangend product dan wel tot terugbetaling van het door afnemer betaalde bedrag ingeval van een ondeugdelijke levering.
- 10.3 Aanbieder is niet aansprakelijk jegens afnemer/deelnemer(s) voor enige schade als gevolg van enig verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van een overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bewuste roekeloosheid van aanbieder.
- 10.4 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door aanbieder belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.
- 10.5 Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van afnemer/deelnemer(s) bij de naleving van de in artikel 6 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie in de organisatie van afnemer van tijdens de opleiding in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.
- 10.6 Indien en voor zover op aanbieder enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de uitkering onder de aansprakelijkheidsverzekering van aanbieder de betreffende schade dekt en tot uitkering overgaat.
- 10.7 Onder de directe schade zoals opgenomen onder lid 6 van dit artikel wordt uitsluitend verstaan:
- de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op directe schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
  - de redelijke kosten die gemaakt zijn om de gebrekkige prestatie van aanbieder aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan aanbieder kunnen worden toegerekend. Deze schade wordt echter niet vergoed indien afnemer de overeenkomst heeft

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

- ontbonden;
- c. de redelijke kosten die zijn gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden
- 10.8 Afgezien van de in artikel 10.6 genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van aanbieder in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht. Indien de Overeenkomst langer dan 3 maanden doorloopt, wordt de hiervoor bedoelde aansprakelijkheid beperkt tot een bedrag gelijk aan het totaalbedrag dat aanbieder in het kader van de overeenkomst in de laatste 3 maanden vóór het ontstaan van de schade, van afnemer heeft ontvangen.
- 10.9 Het bedrag waarvoor aanbieder in het voorkomende geval aansprakelijk is, wordt verminderd met de eventuele bedragen waarvoor afnemer is verzekerd.
- 10.10 Enig recht op schadevergoeding vervalt 3 maanden na het moment, waarop afnemer bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van dit recht. Voor consumenten en aan consumenten gelijk gestelde partijen geldt de afwijkende maximale termijn van één jaar. Indien afnemer nooit over geleden schade dan wel gemaakte fouten heeft gereclameerd, komt de schade van aanbieder niet voor vergoeding in aanmerking.

### 11. Overmacht

- 11.1 Indien aanbieder door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is aanbieder gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van aanbieder op betaling door afnemer voor reeds door aanbieder verrichte prestaties voordat sprake was van een overmacht situatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.
- 11.2 Aanbieder zal afnemer/deelnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, zoals, in geval van ziekte van een docent/trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten.
- 11.3 In geval van opschorting zal aanbieder alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.
- 11.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor aanbieder tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van aanbieder kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens afnemer/deelnemer (verder) nakomt.

### 12. Gebruik van e-mail en communicatievoorzieningen

- 12.1 Tijdens de uitvoering van de overeenkomst zullen partijen door middel van e-mail en andere communicatievoorzieningen, waaronder via internet, met elkaar kunnen communiceren.
- 12.2 Partijen erkennen dat aan het gebruik van e-mail en andere communicatievoorzieningen risico's kleven zoals – maar niet beperkt tot – vervorming, vertraging en/of virus. Partijen zijn niet aansprakelijk voor schade die eventueel voortvloeit bij één of ieder van hen ten gevolge van het gebruik van e-mail en/of andere communicatievoorzieningen. Partijen doen al hetgeen redelijkerwijs verwacht mag worden ter voorkoming van het optreden van voornoemde risico's.

### 13. Vertrouwelijkheid

- 13.1 Aanbieder zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van afnemer (of deelnemers), tenzij anders is overeengekomen of aanbieder daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.
- 13.2 Afnemer resp. deelnemers zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van aanbieder of andere afnemers/deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door aanbieder/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.
- 13.3 Aanbieder zal een geheimhoudingsplicht zoals vermeld in dit artikel opleggen aan haar medewerkers en/of aan derden die door aanbieder zijn ingeschakeld ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst.

### 14. Intellectuele eigendomsrechten

- 14.1 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door aanbieder ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, programma's, hand-outs, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van aanbieder, e-zines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van aanbieder en ge-hanteerde software berusten bij aanbieder of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.
- 14.2 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 14.1 genoemde uitingen worden niet op basis van een

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.

14.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van aanbieder is het niet toegestaan om enig door aanbieder aan haar geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te vereenvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

14.4 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door aanbieder geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

### Artikel 15. Vrijwaring

15.1 Afnemer vrijwaart aanbieder of door aanbieder ingeschakelde derden voor alle eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden die aan aanbieder toerekenbaar is, onverlet de aansprakelijkheid als bedoeld in artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

15.2 Indien aanbieder op grond van het in dit artikel bepaalde door derden mocht worden aangesproken, dan is afnemer gehouden aanbieder zowel in als buiten rechte bij te staan en onmiddellijk alles te doen wat in dit geval van hem verwacht mag worden.

### 16. Opschorting en beëindiging

16.1 Indien:

- afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens aanbieder heeft voldaan;
- afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surseance van betaling vraagt;
- een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van afnemer;
- afnemer resp. deelnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan haar verplichtingen jegens aanbieder, wordt afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn. Aanbieder heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, (verdere) deelname van afnemer en/of de door afnemer aangewezen deelnemer(s) aan een programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar dienstverlening) op te schorten, onverminderd verdere rechten van aanbieder op grond van de wet. Aanbieder is alsdan niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoeding en blijft gerechtigd tot nog niet door de afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.

16.2 Bij beëindiging van de overeenkomst blijven bepalingen die naar aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

### 17. Klachten/Reclames

17.1 Klachten over de verrichte werkzaamheden dan wel over het bedrag van de factuur, dienen door afnemer uiterlijk binnen 2 weken na constatering van de klacht respectievelijk de factuurdatum, dan wel uiterlijk binnen 2 weken na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, schriftelijk te worden gemeld aan aanbieder.

17.2 De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat aanbieder in staat is om adequaat te reageren. Indien afnemer niet binnen de in het eerste lid van dit artikel vermelde termijn reageert, vervalt het recht op reclame. Een klacht buiten de termijn zoals opgenomen in lid 1 ter zake de facturen, zorg ervoor dat de facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

17.3 Aanbieder zal de klacht binnen 4 weken na ontvangst van de klacht behandelen. Het oordeel van aanbieder ter zake de klacht zal gemotiveerd en schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan afnemer.

17.4 Indien een klacht gegrond is, zal aanbieder overeengekomen werkzaamheden nogmaals verrichten maar nu in overeenstemming met onderlinge afspraken. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, is aanbieder slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 10 van deze algemene voorwaarden.

17.5 Indien afnemer het niet eens is met het oordeel van aanbieder ter zake de klacht, dan kan afnemer haar vraag voorleggen bij de instantie zoals opgenomen onder artikel 19 van deze algemene voorwaarden.

17.6 Reclames schorten de betalingsverplichtingen van afnemer niet op.

### 18. Persoonsgegevens

18.1 Aanbieder behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

18.2 Aanbieder neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van afnemer en door haar aangewezen deelnemers aan een programma. Deze worden gebruikt ter uitvoering van een overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door aanbieder.

18.3 Afnemer en deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor het hiervoor omschreven doel.

18.4 Indien een afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten

## Algemene voorwaarden Motivatiefabriek 2020

weten aan aanbieder en aanbieder zal de informatievoorziening dan stop zetten.

### 19. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

19.1 Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Het Weens Koopverdrag 1980 (CISG, Vienna Convention) is niet van toepassing.

19.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechter te Zeeland-Wet-Brabant, onverminderd het recht van aanbieder een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.

### 20. Wijzigingen

20.1 Aanbieder is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Afnemer/deelnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien afnemer/deelnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van aanbieder dat wijziging heeft plaatsgevonden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.

Naam afnemer:

Handtekening  
voor akkoord: