



Algemene voorwaarden van Droom van Zwolle

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die tussen Droom van Zwolle en haar klanten worden gesloten.

1. Definities

- 1.1 Droom van Zwolle: de vennootschap onder firma Droom van Zwolle.
- 1.2 Abonnementsovereenkomst: de overeenkomst op basis waarvan de klant op reguliere basis een aantal faciliteiten binnen Droom van Zwolle in de vorm van een abonnement afneemt.
- 1.3 Abonnementhouder: de klant die een abonnementsovereenkomst met Droom van Zwolle afsprekt.
- 1.4 Gebruikersovereenkomst: de overeenkomst tussen Droom van Zwolle en de klant, op basis waarvan de klant anders dan via een abonnement gebruik maakt van faciliteiten van Droom van Zwolle.
- 1.5 Gebruiker: de klant die een gebruikersovereenkomst sluit.
- 1.6 Deelnemersovereenkomst: de overeenkomst op basis waarvan de klant deelneemt aan een onderdeel van het programma van Droom van Zwolle (bijvoorbeeld ontwikkeltraject, training of workshop).
- 1.7 Deelnemer: de klant die een deelnemersovereenkomst sluit.
- 1.8 Dienstenovereenkomst: de overeenkomst op basis waarvan de klant diensten afneemt van Droom van Zwolle (bijvoorbeeld coaching, procesbegeleiding, mediation).
- 1.9 Opdrachtgever: de klant die diensten afneemt van Droom van Zwolle.
- 1.10 Gast: elke bezoeker van een abonneerhouder, een gebruiker, deelnemer of opdrachtgever.
- 1.11 Klant: de abonneerhouder, de gebruiker, de deelnemer of opdrachtgever van Droom van Zwolle.

2. Specifiek m.b.t. de Abonnementsovereenkomst

- 2.1 De abonnementsovereenkomst wordt voor onbepaalde tijd en schriftelijk afgesloten.
- 2.2 Wederzijds geldt een opzegtermijn van 1 maand voor wat betreft de flexabonnementen. De huiskamer, begeleidte intervisie en coach/sparabonnementen worden voor een jaar aangegaan. Opzegging van een flexabonnement vindt plaats tegen het einde van een maand. De Abonneerhouder mag de opzegmogelijkheid niet gebruiken voor een tijdelijke onderbreking van de Abonnementsovereenkomst in verband met bijvoorbeeld een vakantieperiode, of andere periode van drie maanden of korter. Bij hervatting van het abonnement is de Abonneerhouder alsnog abonnementsgeld over de tussenliggende maanden verschuldigd. Als de abonneerhouder liever een factuur per kwartaal of half jaar ontvangt is dat mogelijk. Het abonnement loopt in dat geval steeds voor die langere periode (kwartaal/half jaar). Opzegging is dan mogelijk tot een maand voor afloop van die periode (kwartaal/half jaar). De opzegging van de andere abonnementen vindt plaats voor afloop van het einde van de periode van een jaar waarin het abonnement loopt.
- 2.3 Opzegging dient schriftelijk – hieronder wordt ook verstaan e-mail - plaats te vinden.
- 2.4 Het flexabonnement geeft geen recht op een flexibele werkplek. Reservering van een werkplek is niet mogelijk. Het aanbod is afhankelijk van de situatie op dat moment. Het huiskamerabonnement geeft recht om in het Huiskamer af te spreken voor ontmoeting. Droom van Zwolle kan geen plek garanderen. Er is plek "zolang de voorraad strekt."
- 2.5 Het gebruik van een andere ruimte dan een werkplek (zoals bijv. spreek- of coachkamer, vergaderruimte) dient via een reservering vooraf plaats te vinden. De abonnementsovereenkomst (met uitzondering van het Huiskamerabonnement) geeft recht op een korting op de reguliere prijs voor een dergelijke ruimte.
- 2.6 De abonneerhouder dient het abonnementsgeld binnen 14 dagen na factuurdatum aan Droom van Zwolle te voldoen. Droom van Zwolle zal zorg dragen voor adequate facturering.
- 2.7 De abonnementsstarieven worden jaarlijks per 1 januari opnieuw vastgesteld en aan abonneerhouder in rekening gebracht. Indien abonneerhouder het niet eens is met het nieuwe tarief heeft hij het recht de overeenkomst op te zeggen.
- 2.8 Indien de abonneerhouder het abonnement wil omzetten in een ander abonnement dan dient hij dat minimaal 1 maand van tevoren schriftelijk – hieronder wordt ook verstaan e-mail - te melden. Omzetting gaat in op de 1^e van de maand na afloop van de meldingstermijn van 1 maand.
- 2.9 Het is de abonneerhouder niet toegestaan het adres van Droom van Zwolle als formeel adres en/of als postadres te gebruiken.

3. Specifiek m.b.t. de Gebruikersovereenkomst

- 3.1 De gebruikersovereenkomst komt tot stand op het moment dat de afspraak in een bevestiging door Droom van Zwolle is vastgelegd.
- 3.2 Indien de gebruiker het gebruik van de overeengekomen ruimte wil annuleren, zonder het overeengekomen tarief verschuldigd te zijn, dan dient dat uiterlijk 10 werkdagen van tevoren te worden gedaan voor wat betreft de ruimtes die voor een dagdeel of dag zijn gehuurd. Voor de ruimtes die korter dan een dagdeel zijn gehuurd geldt dat de ruimte geannuleerd kan worden tot uiterlijk 24 uur van tevoren. Annulering dient schriftelijk te worden gedaan - hieronder wordt ook verstaan e-mail. Latere annulering geeft Droom van Zwolle het recht het volledige tarief in rekening te brengen.
- 3.3 Droom van Zwolle heeft het recht om betaling vooraf te vragen.
- 3.4 De gebruiker is verplicht de in verband met de gebruikersovereenkomst ontvangen factuur binnen 14 dagen te voldoen.

4. Specifiek m.b.t. de Deelnemersovereenkomst

- 4.1 De deelnemersovereenkomst komt tot stand op het moment dat de aanmelding van de deelnemer door Droom van Zwolle is bevestigd. Na bevestiging van de aanmelding heeft de deelnemer een bedenktijd van veertien dagen om de opdracht te ontbinden. Ontbinding binnen de bedenkingstermijn is kosteloos.
- 4.2 Indien de deelnemer de deelnemersovereenkomst wil annuleren, dient dat schriftelijk –hieronder wordt ook verstaan e-mail- te worden aangegeven. Bij annulering door de deelnemer tot vier weken voor aanvang van de training/workshop of ander programmaonderdeel wordt 10% van de totale kosten bij de deelnemer in rekening gebracht. Bij annulering tussen de vier en twee weken voor aanvang wordt 50% van de totale kosten aan de deelnemer berekend. Bij annulering binnen twee weken voor aanvang zal het volledige bedrag in rekening worden gebracht. Als de deelnemer na aanvang tussentijds beëindigt of anderszins niet langer deelneemt, heeft de deelnemer geen recht op restitutie.
- 4.3 Droom van Zwolle kan een minimum aantal deelnemers instellen bij programmaonderdelen (ontwikkeltrajecten, trainingen, workshops). Wanneer er te weinig deelnemers zijn heeft Droom van Zwolle het recht de deelnemersovereenkomst te annuleren en deze in overleg met de deelnemer op een latere datum in te laten gaan.
- 4.4 Droom van Zwolle heeft het recht om betaling vooraf te vragen.
- 4.5 De deelnemer is verplicht de in verband met de deelnemersovereenkomst ontvangen factuur binnen 14 dagen te voldoen.

5. Specifiek m.b.t. de Dienstenovereenkomst

- 5.1 De dienstenovereenkomst komt tot stand door bevestiging van deze overeenkomst door Droom van Zwolle.
- 5.2 Droom van Zwolle aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten professionals dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Opdrachtgever kan om andere professionals dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken en Droom van Zwolle kan andere professionals inzetten. Het een en ander in overleg en mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.
- 5.3 Droom van Zwolle dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.



- 5.4 Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en de ondernemer tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.
- 5.5 Droom van Zwolle houdt op de door Droom van Zwolle gekozen wijze documentatie van de door Droom van Zwolle uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.
- 5.6 Indien de opdrachtgever de dienstovereenkomst wil annuleren, zonder het overeengekomen tarief verschuldigd te zijn, dan dient dat uiterlijk 10 werkdagen voor aanvang van de uitvoering van de opdracht schriftelijk – hieronder wordt ook verstaan e-mail - te zijn aangegeven. Latere annulering geeft Droom van Zwolle het recht het volledige tarief in rekening te brengen.
- 5.7 Droom van Zwolle heeft het recht om betaling vooraf te vragen.
- 5.8 De opdrachtgever is in ieder geval verplicht de in verband met de dienstovereenkomst ontvangen factuur binnen 14 dagen te voldoen.

6. Algemeen: Openingstijden, regels van het huis, open netwerk

- 6.1 De openingstijden van Droom van Zwolle zijn in beginsel van maandag tot en met vrijdag tussen 08.00 en 18.00 uur, en kunnen door Droom van Zwolle zo nodig (tijdelijk) gewijzigd worden. Buiten deze tijden is gebruik van Droom van Zwolle op aanvraag en in overleg mogelijk. Op algemeen erkende feestdagen is Droom van Zwolle gesloten.
- 6.2 Voor de klanten van Droom van Zwolle en hun gast(en) gelden onverkort de regels "Goed samenwerken bij Droom van Zwolle" die op de website zijn vermeld. De klanten van Droom van Zwolle zijn verantwoordelijk voor het communiceren van deze regels met hun (eventuele) gast(en).
- 6.3 De klanten van Droom van Zwolle zijn zich ervan bewust dat sprake is van een zogenaamd "open netwerk" binnen Droom van Zwolle. Droom van Zwolle aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid/verantwoordelijkheid voor dit netwerk, waaronder de werking en de beveiliging daarvan. Het is de klanten van Droom van Zwolle en hun gast(en) niet toegestaan om een eventueel verkregen WiFi-wachtwoord aan derden te verstrekken c.q. buiten de overeenkomst met Droom van Zwolle te gebruiken. Klanten zijn ervoor verantwoordelijk om hun (eventuele) gast(en) op bovenstaande te wijzen en met hen af te spreken.

7. Algemeen: Vertrouwelijkheid/privacy

- 7.1 Zowel Droom van Zwolle als ook alle bij, en voor, haar werkzame medewerkers zijn verplicht ten aanzien van het gebruik van de met klanten gesloten overeenkomsten verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de met de klant gesloten overeenkomst dit vereist.
- 7.2 De klant verleent toestemming om, indien nodig in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, gegevens ter kennis te brengen van derden. De klant verleent voorts toestemming om bij de communicatie gebruik te maken van moderne communicatiemiddelen zoals bijv. mobiele telefoon, e-mail, sms en internet. Droom van Zwolle verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacyverklaring zoals eveneens te vinden is op haar website. De grondslagen daarvoor zijn: uitvoering van de overeenkomst (opdracht) en/of voldoen aan een wettelijke verplichting en/of gerechtvaardigde belangen en/of toestemming. Het kan zijn dat er gevoelige en /of bijzondere persoonsgegevens verwerkt worden tijdens het dienstverleningstraject. Om die reden vraagt Droom van Zwolle om hiervoor zekerheidshalve toestemming te geven, dit enkel voor zover vereist ingeval de andere grondslagen niet toereikend zijn. Door ondertekening van de aanmelding of door schriftelijke opdrachtbevestiging wordt/worden de klant(en) geacht die toestemming expliciet te hebben verleend.

8. Algemeen: Niet kunnen leveren van diensten en dringende redenen

- 8.1 In het geval dat Droom van Zwolle door overmacht (bijvoorbeeld ziekte of andere onvoorziene omstandigheden, al dan niet veroorzaakt door door haar ingeschakelde derden) verhinderd is om een overeenkomst met een klant na te komen, kan Droom van Zwolle naar keuze de uitvoering opschorten voor de duur van de verhinderd of de overeenkomst ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.
- 8.2 Droom van Zwolle mag met onmiddellijke ingang de overeenkomst opzeggen indien er sprake is van een dringende reden. Onder dringende reden wordt onder andere een betalingsachterstand, vernieling, overlast verstaan.

9. Algemeen: Te late betaling en BTW

- 9.1 Bij te late betaling is de klant, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, meteen in verzuim en rente ad 1% per maand verschuldigd.
- 9.2 Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

10. Algemeen: Intellectueel eigendom

- 10.1 Alle door Droom van Zwolle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met haar klanten ontwikkelde werkvormen, materialen, modules, modellen, waaronder ook software, zijn en blijven het eigendom van Droom van Zwolle en vallen onder het copyright van Droom van Zwolle, tenzij anders overeengekomen.
- 10.2 Bij de uitvoering van de opdracht door Droom van Zwolle gebruikte zaken, in de meest brede zin, worden uitsluitend voor eigen gebruik aan de opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Droom van Zwolle.
- 10.3 Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

11. Algemeen: Opdrachtelevaluatie

- 11.1. Droom van Zwolle evalueert de uitvoering van de met haar klanten gesloten overeenkomsten in persoonlijke gesprekken, schriftelijk of telefonisch.

12. Algemeen: Aansprakelijkheid

- 12.1 De aansprakelijkheid van Droom van Zwolle – op welke grond dan ook ontstaan - is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat een eventuele verzekering in de betreffende situatie uitbetaalt. Indien er om wat voor reden dan ook geen verzekering is c.q. geen verzekeringsuitbetaling plaatsvindt, dan is iedere aansprakelijkheid ingeval van een abonnementsovereenkomst beperkt tot een bedrag overeenkomend met 6 maanden abonnementsgeld van de betreffende abonneerhouder en ingeval van een gebruikersovereenkomst, deelnemersovereenkomst en dienstovereenkomst tot een bedrag gelijk aan de bij die overeenkomst horende factuur met een maximum van € 2.500,00. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook ten aanzien van eventuele gasten van de klanten van Droom van Zwolle. De klanten zijn ervoor verantwoordelijk om hun gast(en) hierop te wijzen.
- 12.2 Een eventuele vordering tot schadevergoeding op Droom van Zwolle vervalt indien deze niet binnen een jaar nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs ontdekt had kunnen worden bij de bevoegde rechter aanhangig is gemaakt.

13. Algemeen: Klachtenregeling

- 13.1 Droom van Zwolle heeft een klachtenregeling. In het geval van een klacht zal Droom van Zwolle deze in eerste instantie zelf proberen tot een oplossing te brengen. Mocht de klacht volgens de klant niet adequaat zijn behandeld heeft de klant het recht een schriftelijke klacht in te dienen conform de van toepassing zijnde klachtenregeling.