



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: handelsnaam van de eenmanszaak van Bernadet Haveman
- 1.2 Deelnemersovereenkomst: de overeenkomst op basis waarvan de klant deelneemt aan een onderdeel van het programma van Droom van Zwolle (bijvoorbeeld training, ontwikkeltraject, cursus of workshop).
- 1.3 Deelnemer: de klant die een deelnemersovereenkomst sluit.
- 1.4 Dienstenovereenkomst: de overeenkomst op basis waarvan de klant diensten afneemt van Droom van Zwolle (bijvoorbeeld coaching, procesbegeleiding).
- 1.5 Klant: degene die diensten afneemt van Droom van Zwolle.

2. Specifiek m.b.t. de Deelnemersovereenkomst

- 2.1 De deelnemersovereenkomst komt tot stand door aanmelding van de deelnemer bij Droom van Zwolle/Bernadet Haveman. Na aanmelding heeft de deelnemer een bedenktijd van veertien dagen om de opdracht te ontbinden. Ontbinding binnen de bedenkingstermijn is kosteloos.
- 2.2 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.
 - 2.2.1 Eventueel verschuldigde restitutie zal binnen 2 weken worden voldaan.
- 2.3 Droom van Zwolle kan een minimumaantal deelnemers instellen bij programmaonderdelen (ontwikkeltrajecten, trainingen, cursussen, 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.
- 2.4 Droom van Zwolle heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt (overmacht).
- 2.5 Droom van Zwolle heeft het recht om betaling vooraf te vragen.
- 2.6 De deelnemer is in ieder geval verplicht de in verband met de deelnemersovereenkomst ontvangen factuur binnen 14 dagen te voldoen.
- 2.7 Indien de deelnemer de betalingsverplichting niet nakomt zal Droom van Zwolle actie ondernemen om tot een passende betalingsregeling te komen.

3. Specifiek m.b.t. de Dienstenovereenkomst

- 3.1 De dienstenovereenkomst komt tot stand door bevestiging van deze overeenkomst door Droom van Zwolle.
- 3.2 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. Zowel opdrachtgevers als de ondernemer kunnen in overleg om andere professionals dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.
- 3.3 Droom van Zwolle dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mee te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.
- 3.4 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.
- 3.5 Droom van Zwolle houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.
- 3.6 Indien de klant de dienstenovereenkomst wil annuleren, zonder het overeengekomen tarief verschuldigd te zijn, dan dient dat uiterlijk 10 werkdagen van tevoren 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.
- 3.7 Droom van Zwolle heeft het recht om betaling vooraf te vragen.
 - 3.7.1 Eventueel verschuldigde restitutie bij rechtmatige ontbinding van de dienstenovereenkomst zal binnen 2 weken worden voldaan.
- 3.8 Droom van Zwolle heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt.
 - 3.8.1 De klant is in ieder geval verplicht de in verband met de dienstenovereenkomst ontvangen factuur binnen 14 dagen te voldoen.
 - 3.8.2 Indien de klant de betalingsverplichting niet nakomt zal Droom van Zwolle actie ondernemen om tot een passende betalingsregeling te komen.

4. Algemeen: Vertrouwelijkheid

- 4.1 Zowel de ondernemer als ook alle bij, en voor, haar werkzame medewerkers zijn verplicht ten aanzien van het gebruik van de hen in de opdrachtrelatie 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 opdrachtuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorggedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de deelnemer(s), zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverstrekker en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.



5. Algemeen: Dringende redenen

- 5.1 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 of overlast verstaan.

6. Algemeen: Te late betaling en BTW

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

7. Algemeen: Intellectueel eigendom

- 7.1 Alle door Droom van Zwolle ontwikkelde materialen ten behoeve van door haar verrichte diensten en ontwikkelde programma(-onderdelen) valt onder het eigendomsrecht/copyright van Droom van Zwolle en Bernadet Haveman, tenzij anders overeengekomen. Alle door Droom van Zwolle in het kader van de uitvoering van de overeenkomst ontwikkelde werkvormen, materialen, modules, modellen, waaronder ook software, zijn en blijven het eigendom van Droom van Zwolle en Bernadet Haveman, tenzij anders overeen gekomen.
- 7.2 Bij de uitvoering van de opdracht gebruikt lesmateriaal, in de meest brede zin, wordt uitsluitend voor eigen gebruik aan de opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van Droom van Zwolle/Bernadet Haveman.
- 7.3 De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

8. Opdrachtevaluatie

- 8.1 De uitvoering van de diensten en programma door Droom van Zwolle kan onderworpen zijn aan een evaluatie, persoonlijk, schriftelijk of telefonisch.

9. Algemeen: Aansprakelijkheid

- 9.1.1 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 deelnemersovereenkomst en dienstenovereenkomst tot een bedrag gelijk aan de betreffende factuur, in alle situaties te allen tijde met een maximum van € 2.500,00. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt ook ten aanzien van activiteiten waaraan deelgenomen wordt in de buitenlucht; zoals wandelen, spelactiviteiten en het meevaren op de Kwintessens. Deelnemers van programma's stemmen met het aanvaarden van de deelnemersovereenkomst en/of dienstenovereenkomst ermee in dat Droom van Zwolle 'outdoor - activiteiten' in kan zetten tijdens de ontwikkelprogramma's en dat zij daarbij gevrijwaard blijft van iedere vorm van aansprakelijkheid.
- 9.1.2 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.

10. Algemeen: Klachtenregeling

- 10.1 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 niet adequaat zijn behandeld heeft de opdrachtgever het recht een schriftelijke klacht in te dienen conform de van toepassing zijnde klachtenregeling.