

**Artikel 1: Algemeen**

*In Dialoog....* (VOF) levert professionele diensten op het gebied van training, coaching, mediation, gespreksleiding en procesbegeleiding. Zie onze website: [www.in-dialoog.com](http://www.in-dialoog.com) voor de aangeboden diensten en producten.

- a. De leveringsvoorwaarden van *In Dialoog....* zijn van toepassing op alle uit te voeren en uitgevoerde diensten zoals beschreven in de aanbiedingen, offertes en overeenkomsten (ook via e-mail) van *In Dialoog....* alsof waren zij daarin letterlijk opgenomen.
- b. De toepasselijkheid van eventuele algemene leveringsvoorwaarden van de opdrachtgever worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. De opdrachtgever verklaart zich door het verlenen van een opdracht aan *In Dialoog....* bekend en akkoord met deze algemene leveringsvoorwaarden.
- d. Conversie: Indien enige bepaling uit deze Algemene Leveringsvoorwaarden nietig of anderszins ongeldig blijkt te zijn, wordt deze automatisch vervangen door een bepaling die wel geldig is en die de inhoud van de nietige of ongeldige bepaling zo dicht mogelijk benadert. De overige bepalingen van de Algemene Leveringsvoorwaarden blijven volledig in stand.

**Artikel 2: Toepasselijkheid**

- a. Deze leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten afkomstig van *In Dialoog....*
- b. Afwijken en wijzigen van deze leveringsvoorwaarden is alleen toegestaan na schriftelijke bevestiging van *In Dialoog....*

**Artikel 3: Totstandkoming van de opdracht**

- a. Alle aanbiedingen van *In Dialoog....* (o.a. mondeling, via e-mail, offertes) zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
- b. De overeenkomst tussen *In Dialoog....* en de opdrachtgever komt tot stand door:
  1. ondertekening van de offerte door de opdrachtgever
  2. ondertekening van de schriftelijke opdrachtbevestiging door de opdrachtgever
  3. de schriftelijke (ook e-mail) bevestiging door *In Dialoog....* van de telefonische / via e-mail verstuurd aanmelding of opdracht van de opdrachtgever

NB: Een opdracht of reservering is uitsluitend geldig indien *In Dialoog....* deze schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

**Artikel 4: Facturering**

- a. De betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na factuurdatum.
- b. Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim.
- c. Vanaf de eerste vervaldag is *In Dialoog....* steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen.
- d. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is *In Dialoog....* gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
- e. In geval *In Dialoog....* kosten moet maken voor het innen van een factuur, komen deze kosten geheel voor rekening van de opdrachtgever.

**Artikel 5: Annulering**

Op al onze afspraken is de volgende annuleringsregeling van toepassing:

- a. De opdrachtgever heeft het recht de opdracht schriftelijk te annuleren.
- b. Annulering of verplaatsing kan **tot 4 weken** voor aanvang van de opdracht kosteloos geschieden.

c. Voor overige annulering geldt:

- bij annulering tussen **4 en 3 weken** voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 25 % van het offertebedrag te vergoeden.
  - bij annulering **tot 3 weken** voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 50 % van het offertebedrag te vergoeden.
  - Bij annulering **tot 2 weken** voor aanvang van de opdracht is de opdrachtgever verplicht 75% van het offertebedrag te vergoeden.
  - Bij annulering **korter dan 2 weken** voor aanvang van de opdracht dient 100% van het offertebedrag te worden vergoed.
  - Indien sprake is van een **overmacht-situatie**, waardoor de opdrachtgever een (deel van een) opdracht annuleert, zal 50% van het verschuldigde bedrag in rekening gebracht worden. Onder overmacht wordt verstaan: abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de opdrachtgever en/of deelnemer die zich erop beroept en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden, of waar vervanging door een andere deelnemer in redelijkheid niet mogelijk is.
  - Indien geen vast bedrag maar een **uurtarief** is afgesproken, wordt bij annulering, tenzij anders overeengekomen in de opdracht, uitgegaan van de in de opdrachtbevestiging of offerte aangegeven totale tijdsindicatie. Indien dit niet toereikend is wordt uitgegaan van de verwachte uren van maximaal de eerste 3 gesprekken (bijv. intakes en 1<sup>e</sup> gesprek).
- d. Ongeacht het aantal weken waarbinnen de opdrachtgever een opdracht annuleert, worden minimaal de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht.
  - e. De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen.
  - f. Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt *In Dialoog....* haar recht op vergoeding van de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten en de door deze ontbinding geleden schade.

**Artikel 6: Annulering door *In Dialoog....*, en overmacht**

- a. *In Dialoog....* aanvaardt geen aansprakelijkheid, indien zij door overmacht niet in staat is de overeengekomen verplichtingen na te komen.
- b. Onder overmacht wordt hierbij verstaan:
  - abnormale en onvoorziene omstandigheden die onafhankelijk zijn van de wil van de betrokkenen en waarvan de gevolgen ondanks alle voorzorgsmaatregelen niet konden worden vermeden, waardoor de opdrachtgever redelijkerwijs niet (meer) nakoming van de overeenkomst kan verlangen.
  - daaronder in ieder geval begrepen ziekte (van opdrachtnemer of zijn/haar gezinsleden), weersinvloeden, diefstal of op elke wijze verloren gaan van materialen, stakingen/werkonderbrekingen, personeelsgebrek, brand, overheidsmaatregelen, stakingen en vertragingen openbaar vervoer, oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, watersnood en bedrijfsstoringen.
- c. In geval van overmacht zal in overleg met de opdrachtgever een passende oplossing worden gezocht. *In Dialoog....* is naar haar keuze gerechtigd:
  - de overeengekomen termijn voor nakoming met de duur van de belemmering te verlengen en of de uitvoering van de opdracht te verplaatsen.
  - alternatieven voor te stellen (zoals inzet van een andere trainer/mediator).
  - de overeenkomst, voor zover deze door de belemmering wordt getroffen, te ontbinden.

- d. In geval van ziekte van een trainer (of zijn/haar gezinsleden) zal *In Dialoog*.... zich inspannen om een kwalitatief goede vervanger voor te stellen aan opdrachtgever. Mocht deze niet gevonden worden of vervanging ten kostte gaan van de kwaliteit van de overeengekomen werkzaamheden dan behoudt *In Dialoog*.... zich het recht voor de opdracht te verplaatsen of in het uiterste geval te annuleren.
- e. Indien opdrachtgever gemaakte afspraken niet nakomt (bijv. tijdige ter beschikking stelling van benodigde gegevens/informatie/personen, of bijv. niet tijdige betaling van de factuur, enz.) kan *In Dialoog* de opdracht annuleren. In dit geval worden minimaal de reeds gemaakte kosten (incl. voorbereiding) en maximaal het offertebedrag in rekening gebracht, volgens de voorwaarden zoals genoemd bij 'annulering'.

#### Artikel 7: Geheimhouding

- a. *In Dialoog*.... en opdrachtgever erkennen dat de inhoud van de relatie evenals de gegevens en informatie welke aan hen bekend zijn/worden in het kader van de opdracht / overeenkomst een strikt vertrouwelijk karakter hebben.
- b. Geen der partijen zal direct noch indirect de inhoud van de relatie evenals vertrouwelijke gegevens en informatie welke aan haar bekend worden aan derden bekendmaken.
- c. Deze verplichting geldt zowel gedurende de looptijd van een overeenkomst als na afloop daarvan.

#### Artikel 8: Auteursrecht

- a. Het auteursrecht en alle andere rechten van intellectuele eigendom ontstaan door werkzaamheden en/of diensten verricht, dan wel op materialen geleverd door, *In Dialoog*.... zijn - behoudens voor zover deze rechten aan de opdrachtgever worden overgedragen - eigendom van *In Dialoog*....
- b. Het auteursrecht is, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, van kracht op alle door *In Dialoog*....:
- verzorgde trainingen en gebruikt materialen (programma's, hand-outs, presentaties, teksten, oefeningen en dergelijke)
  - gebruikte en uitgegeven brochures, readers, rapporten, overeenkomsten
  - adviezen, voorstellen en andere bescheiden
- c. Het publiceren, (her)gebruiken, veelevoudigen en/of openbaar maken van enig materiaal - op welke wijze dan ook - is alleen toegestaan na schriftelijke toestemming door *In Dialoog*.... en in alle andere gevallen ten strengste verboden.
- d. Ter beschikking gesteld (trainings-) materiaal, programma's en methodische vaardigheden/know how is uitsluitend bestemd voor gebruik binnen de aan *In Dialoog*.... verstrekte opdracht. Het is niet toegestaan dit, zonder schriftelijke toestemming van *In Dialoog*...., te vermenigvuldigen, over te dragen, of ter beschikking te stellen aan derden, anders dan voor het doel waarvoor ze door *In Dialoog*.... verstrekt zijn.

#### Artikel 9: Adviezen en informatie

Door *In Dialoog*.... verstrekte informatie, adviezen en aanbiedingen zijn van algemene aard en vrijblijvend en binden de organisatie derhalve op geen enkele wijze.

#### Artikel 10: Tijdigheid van informatie, materialen en betrokkenen

- a. Om de uitvoering van de opdracht goed en conform het afgesproken tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig (tenzij anders overeengekomen minimaal 2 weken voor de afgesproken datum) alle essentiële informatie, gegevens en documenten aan *In Dialoog*....
- b. Ook medewerkers van de opdrachtgever, die bij de uitvoering van de opdracht betrokken zullen zijn, worden tijdig en voldoende vrijgemaakt, ingezet en gestimuleerd.
- c. *In Dialoog*.... is gerechtigd om benodigd meerwerk, samenhangend met situaties waarin het bij a en b beschrevene niet plaatvindt, aanvullend op de overeenkomst in rekening te brengen.

#### Artikel 11: Aansprakelijkheid

Oprachten zullen door *In Dialoog*.... naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap worden uitgevoerd. T.a.v. aansprakelijkheid geldt:

- a. *In Dialoog*.... (VOF noch personen die namens *In Dialoog*.... werken) aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade die voortvloeit uit of verband houdt met (de uitvoering van) een overeenkomst, dan in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.
- b. Dit geldt zowel voor werkzaamheden uitgevoerd door de vennoten van *In Dialoog*.... als voor werkzaamheden uitgevoerd door derden van wier diensten door *In Dialoog* gebruik is gemaakt bij het voorbereiden of uitvoeren van de opdracht (bijv. co-trainers, co-mediators of onderaannemers).
- c. *In Dialoog*.... is, tenzij zijn verzekeraar tot uitkering overgaat, nimmer aansprakelijk voor:
- indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie / bedrijfsschade
  - psychisch leed of lichamelijk letsel bij de deelnemers aan trainingen, mediatons of andere producten of diensten van *In Dialoog*....
  - schade aan of vermissing van persoonlijke eigendommen
  - schade aan de door de opdrachtgever verleende werkruimte of in bruikleen gegeven materialen
- d. De opdrachtgever vrijwaart *In Dialoog*.... geheel van aanspraken van derden of van deelnemers, die door de opdrachtgever zijn aangemeld, t.a.v. de hierboven beschreven gebeurtenissen.

#### Artikel 12: Onverwachte omstandigheden, suggesties, klachten en geschillen

- a. Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in eerste instantie in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing of verplaatsing van de opdracht.
- b. In geval van geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst of uit daarop voortbouwende overeenkomsten, zullen partijen trachten deze op te lossen met behulp van (informeel) overleg en/of Mediation.
- c. *In Dialoog*.... spant zich in om u te allen tijde goede kwaliteit en goed vakmanschap te leveren in haar diensten en producten. Mocht u suggesties ter verbetering hebben, of onverhoopt ergens niet tevreden over zijn dan horen wij dat graag van u. Zo kunnen wij de kwaliteit die u van onze diensten en producten verwacht, blijven garanderen.
- d. Bij suggesties ter verbetering en bij klachten hanteert *In Dialoog*.... een eigen klachtenregeling, welke beschikbaar is op de website van *In Dialoog*.... en/of desgewenst aan de opdrachtgever wordt toegestuurd.

#### Artikel 13: Toepasselijk recht

Op alle door *In Dialoog*.... gedane aanbiedingen en op alle aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.