

# Algemene Voorwaarden

# Raak

## WAARDEN

Een woord vooraf over mijn uitgangspunten. Raak werkt vanuit de waarden warmte, waarachtigheid, wijsheid en welzijn.

- Warmte: bewust liefdevol zijn, met compassie en empathie,
- Waarachtigheid: bewust authentiek zijn, met verantwoordelijkheid, integriteit en moed,
- Wijsheid: bewust eenvoudig en constructief zijn, de complexiteit, dynamiek en paradoxale aard van het leven zien, jezelf inzetten en dansen in de stroom van het leven, met verwondering en niet-weten,
- Welzijn: bewust Zijn, gericht op geluk, vrede, vreugde, licht, synergie en vitaliteit.

Concreet betekent dit dat ik te allen tijde probeer in dialoog met betrokkenen te zoeken naar de juiste balans en synergie. De algemene voorwaarden worden enkel daar waar nodig gehanteerd. Indien de dialoog niet meer mogelijk is vanwege verstoorde verhoudingen, dan bieden deze algemene voorwaarden uitsluitel over waaraan Raak en de betrokkenen zich dienen te houden. Ook in deze situatie zullen de waarden warmte, waarachtigheid, wijsheid en welzijn voor mij centraal staan en wil ik de situatie helder en eenvoudig houden voor iedereen.

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Van: Raak, Dullemansstukken 6, 9761 KH, Eelde.

## Artikel 1 DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Opdrachtnemer: de gebruiker van de algemene voorwaarden, hierna te noemen "Raak".

Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, die opdracht heeft gegeven door een voor akkoord getekende offerte, een coachcontract of anderszins schriftelijke overeenkomst of door een via de website van Raak ingediend aanmeldformulier.

Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening.

## Artikel 2 ALGEMEEN

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor iedere offerte en overeenkomst tussen Raak en een opdrachtgever waarop Raak deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Raak, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

4. De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen. Dit geldt eveneens voor derden die de dienstverlening voor de opdrachtgever financieren.

5. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Raak en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

### Artikel 3 ADMINISTRATIE EN COMMUNICATIE

1. Vragen van administratieve aard worden binnen twee weken door Raak beantwoord. Brieven en vragen die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen twee weken beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

### Artikel 4 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

1. Raak zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Raak aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Raak worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Raak zijn verstrekt, heeft Raak het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

3. Raak is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Raak is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Raak kenbaar behoorde te zijn.

### Artikel 5 WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Raak en opdrachtgever dienen hier beide mee akkoord te gaan.

3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Raak daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

### Artikel 6 CONTRACTDUUR; UITVOERINGSTERMIJN

1. De overeenkomst tussen Raak en een opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn.

In onderling overleg kan worden besloten eerder te stoppen of langer door te gaan met een opdracht.

### Artikel 7 HONORARIUM

1. Raak meldt bij het tot stand komen van de overeenkomst wat het honorarium /de deelname kosten zijn.

2. Het honorarium in geval van coaching van een individu, team of organisatie, wordt vastgelegd in een maatwerkofferte, die door beide partijen dient te worden ondertekend.

3. De deelnamekosten in geval van opleiding of training staat vermeld op de website van Raak en wordt vastgelegd via aanmelding op de website door de opdrachtgever.

4. Jaarlijks wordt het honorarium op 1 januari aangepast aan inflatie en marktconformiteit. Voorts is Raak gerechtigd prijsstijgingen door te berekenen indien zich tussen het moment van aanbieding en levering, de tarieven ten aanzien van bijv. lonen zijn gestegen.

### Artikel 8 BETALINGSVOORWAARDEN

1. Na aanmelding van een opleiding of training door de opdrachtgever via de website wordt een factuur verstuurd. De deelnemer aan een opleiding of training schrijft zich in op persoonlijke titel. De betalingsverplichting kan worden overgenomen door een derde, bijvoorbeeld door een werkgever. Wanneer deze derde voor wat betreft de betaling in gebreke blijft, blijft de deelnemer altijd verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.

2. Bij coaching wordt na schriftelijk akkoord van de offerte door de opdrachtgever, een factuur verstuurd.

3. De opdrachtgever is gehouden binnen 2 weken na factuurdatum, de factuur te betalen, tenzij anders staat aangegeven op de factuur.

4. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

5. Indien de factuur niet binnen 14 dagen wordt betaald, heeft opdrachtgever 14 dagen de tijd alsnog de betalingsverplichting na te komen.

6. Indien opdrachtgever in gebreke blijft de betaling binnen de in lid 3 en 5 genoemde termijn te voldoen, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. De rente over het opeisbaar

bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is, tot het moment van voldoening van het volledige bedrag.

7. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Raak op de opdrachtgever onmiddellijk.

#### Artikel 9 ANNULERING TRAINING, COACHING, WORKSHOP

1. Onder annulering wordt verstaan het afmelden en/of niet verschijnen op de training, coaching, workshop om welke reden dan ook. Dit geldt ook voor ziekte en ongeval.
2. Indien sprake is van annulering van een training, workshop, coachingstraject of een enkele coachingssessie zoals in lid 1 omschreven minder dan 6 weken voor de start of geplande datum geldt: bij de opdrachtgever wordt 25% van de deelnamekosten in rekening gebracht.
3. Indien sprake is van annulering van een training, workshop, coachingstraject of een enkele coachingssessie zoals in lid 1 omschreven minder dan 4 weken voor de start of geplande datum geldt: bij de opdrachtgever wordt 50% van de deelnamekosten in rekening gebracht.
4. Indien sprake is van annulering van een training, coachingstraject, workshop of een enkele coachingssessie zoals in lid 1 omschreven minder dan 2 weken voor de start of geplande datum geldt: bij de opdrachtgever wordt 75% van de deelnamekosten in rekening gebracht.
5. Indien sprake is van annulering van een training, workshop, coachingstraject of een enkele coachingssessie zoals in lid 1 omschreven minder dan 48 uur voor de start of geplande datum geldt: bij de opdrachtgever wordt 100% van de deelnamekosten in rekening gebracht.
6. Raak kan een workshop of training annuleren, indien er onvoldoende aanmeldingen zijn. In zo'n geval schuift de startdatum een lichting op en schuiven de annuleringstermijnen met die datum mee.
7. Na aanmelding van een workshop of training geldt te allen tijde een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de opdrachtgever kosteloos kan annuleren per email.

#### Artikel 10 INCASSOKOSTEN

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.
2. Indien Raak hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.
4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

#### Artikel 11 KLACHTEN

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, per email te worden gemeld aan Raak. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Raak in staat is adequaat te reageren.
2. Raak bevestigt de ontvangst van de klacht binnen een week en gaat hierover in beraad.
3. Klachten worden zo vertrouwelijk mogelijk behandeld door Raak.
4. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal Raak de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, binnen een termijn van vier weken, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Raak slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14 over aansprakelijkheid.
6. Klachten en de uitspraken worden voor ten minste twee jaar bewaard.

#### Artikel 12 TERUGGAVE TER BESCHIKKING GESTELDE ZAKEN

1. Indien Raak aan opdrachtgever bij de uitvoering van de overeenkomst zaken ter beschikking heeft gesteld is opdrachtgever gehouden het geleverde binnen 14 dagen in oorspronkelijke staat, vrij van gebreken en volledig te retourneren, tenzij anders is overeengekomen. Indien de overeenkomst is gestopt, dienen alle in bruikleen gestelde goederen binnen 14 dagen geretourneerd te zijn. Indien de opdrachtgever deze verplichting niet nakomt zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor zijn rekening.

2. Indien opdrachtgever, om welke reden ook, na daartoe strekkende aanmaning, alsnog in gebreke blijft met de onder 1. genoemde verplichting, heeft Raak het recht de daaruit voortvloeiende schade en kosten, waaronder de kosten van vervanging, op opdrachtgever te verhalen.

#### Artikel 13 AANSPRAKELIJKHEID

1. Indien Raak aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Raak is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Raak is uitgegaan van door of namens de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.
3. Indien Raak aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Raak beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. De aansprakelijkheid van Raak is in ieder geval steeds beperkt tot het bedrag der uitkering van zijn verzekeraar in voorkomend geval.
5. Raak is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Raak aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Raak toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
6. Raak is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, emotionele schade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie of schade voortvloeiend uit beslissingen die de opdrachtgever heeft genomen, al dan niet in overleg met Raak. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor keuzes.
7. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Raak

#### Artikel 14 VRIJWARINGEN

1. De opdrachtgever vrijwaart Raak voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door de opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de overeenkomst worden gebruikt.
2. Indien opdrachtgever aan Raak informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

#### Artikel 15 OVERMACHT

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Raak geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Raak niet in staat is de verplichtingen na te komen.
3. Raak heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt, nadat Raak zijn verplichtingen had moeten nakomen.
4. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
5. Als de overeenkomst door overmacht wordt ontbonden is opdrachtgever wel een vergoeding verschuldigd voor de door Raak tot dat moment verrichte werkzaamheden.

#### Artikel 16 GEHEIMHOUDING

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, Raak gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of de bevoegde rechter aangewezen derden te verstrekken en Raak zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is Raak niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de wederpartij niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst op grond van enige schade, hierdoor ontstaan.

#### Artikel 17 PERSOONSREGISTRATIE

1. Naam en email adres worden opgenomen in het klantenbestand van Raak en worden gebruikt om betrokkenen op de hoogte te houden van ontwikkelingen. Raak zal de door haar verkregen persoonsgegevens niet zonder toestemming van opdrachtgever verstrekken aan derden en beheren op de wijze die de wet voorschrijft. Indien de opdrachtgever aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie, dan wordt dat direct gerespecteerd.

#### Artikel 18 GESCHILLEN

1. De rechter in de vestigingsplaats van Raak is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft Raak het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten, zoals aangegeven en in dit document beschreven onder waarden.

#### Artikel 19 TOEPASSELIJK RECHT

1. Op elke overeenkomst tussen Raak en de opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Tot geschillenbeslechting is slechts de Nederlandse rechter bevoegd.

#### Artikel 20 WIJZIGING UITLEG EN VINDPLAATS VAN DE VOORWAARDEN

1. Deze voorwaarden zijn te downloaden op de website van Raak en op verzoek ook te verkrijgen ten kantore van Raak, Dullemansstukken 6, 9761 KH, te Eelde.

2. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend.

3. Van toepassing is steeds de laatste versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.