



## Algemene voorwaarden Zij & Cijfers

### Artikel 1. Definities

1. Aanbieder: Zij & Cijfers, gevestigd te Markelo, KvK-nummer 84074485 wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als aanbieder, die diensten aanbiedt op gebied van persoonlijke coaching, workshops en financiële coaching- en dienstverlening.
2. Afnemer: de persoon of wettelijke bevoegde van een rechtspersoon, die een opdracht verleent aan aanbieder en gehouden is aan betaling van de overeenkomst.
3. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van opdracht op grond waarvan de aanbieder tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.
4. Ingeschakelde derden: in voorkomende gevallen worden diensten verleend door een door Zij & Cijfers ingeschakelde derde indien dit voor een goede uitvoering of continuïteit van de afgesproken dienstverlening noodzakelijk is.

### Artikel 2. Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of (cursus) materialen door of namens aanbieder, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door aanbieder in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk en schriftelijk door partijen is overeengekomen.
4. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
5. De overeenkomst bevat voor aanbieder steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

### Artikel 3. Aanbod en overeenkomst

1. Offertes van aanbieder zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie, die aan haar door afnemer is verstrekt. Afnemer staat ervoor in, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan aanbieder is verstrekt. Indien afnemer onjuiste, onvolledige of niet-tijdig aangeleverde informatie verstrekt, en dit leidt tot een wijziging of uitbreiding van de overeengekomen werkzaamheden/diensten, worden de hieruit voortvloeiende meerkosten als meerwerk beschouwd en komen deze volledig voor rekening van afnemer.
2. Aanbieder kan niet aan haar aanbod worden gehouden indien de afnemer redelijkerwijs kon begrijpen dat de offerte, of een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een offerte die is uitgebracht door aanbieder dan wel door het schriftelijk of digitaal akkoord geven op de gestuurde offerte.
4. In de offerte staat de prijs van de gekozen dienst, het traject of product. Eventuele bijkomende kosten, waaronder maar niet beperkt tot reis-, verblijf-, en materiaalkosten, komen te allen tijde volledig voor rekening van afnemer, tenzij anders schriftelijk overeengekomen.
5. Indien geen vaste prijs is overeengekomen, wordt het honorarium vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Vooraf zal een schatting worden gegeven van het aantal benodigde uren. Aan deze schatting kunnen geen rechten worden ontleend. Indien blijkt dat meer inspanning benodigd is zal dit tijdig aan afnemer kenbaar worden gemaakt. Het uiteindelijk gefactureerde bedrag wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van aanbieder op basis van daadwerkelijk bestede uren.
6. De door aanbieder gegeven prijzen zijn exclusief BTW.



#### **Artikel 4. Betaling**

1. Met acceptatie van de offerte ontstaat de verplichting tot betaling. Aanbieder komt het recht toe (een deel van) de betaling vooraf te verzoeken. Aanbieder is bij facturatie in termijnen gerechtigd de werkzaamheden op te schorten tot een (volgende) betaling is voldaan.
2. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen tarieven zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Aanbieder heeft het recht de vergoedingen op enig moment, wanneer gewijzigde omstandigheden dit verlangen, aan te passen. Aangepaste tarieven worden zo spoedig mogelijk medegedeeld aan de afnemer.
3. Facturen moeten binnen 14 dagen na factuurdatum betaald zijn, tenzij partijen hierover andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn is vermeld.
4. Betaalt de afnemer niet op tijd, dan is hij in gebreke. Aanbieder is gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat afnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
5. Blijft de afnemer in gebreke, dan zal aanbieder tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering, komen voor rekening van de afnemer. Wanneer de afnemer in verzuim is, is hij wettelijke (handels) rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan aanbieder.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de afnemer zijn de vorderingen van aanbieder op de afnemer onmiddellijk opeisbaar.
7. Weigert de afnemer zijn medewerking aan de uitvoering van de opdracht door aanbieder, dan is hij nog steeds verplicht de afgesproken prijs aan aanbieder te betalen.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst**

1. Aanbieder zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Aanbieder streeft ernaar de overeengekomen diensten zorgvuldig uit te voeren, maar kan geen garantie geven dat deze diensten tot een specifiek gewenst resultaat zullen leiden. Aanbieder is niet aansprakelijk indien de diensten niet het gewenste effect opleveren. Afnemer erkent dat de uitkomsten van de dienstverlening onder meer afhankelijk zijn van externe factoren en omstandigheden, en stemt ermee in dat aanbieder op geen enkele wijze aansprakelijk kan worden gehouden voor het uitblijven van een bepaald resultaat.
2. Het gebruik van de diensten en eventuele beslissingen die afnemer op basis hiervan neemt, is voor rekening en risico van afnemer. Afnemer vrijwaart aanbieder voor alle aanspraken die samenhangen met de door aanbieder verrichte werkzaamheden, tenzij sprake is van opzet of grove schuld zijdens aanbieder.
3. Indien aanbieder haar werkzaamheden (tijdelijk) niet uit kan voeren zal zij in overleg treden met afnemer om de werkzaamheden te verplaatsen. Indien verplaatsing niet mogelijk is, heeft afnemer recht op restitutie van het bedrag voor die werkzaamheden waar nog geen gebruik van is gemaakt.
4. Aanbieder heeft het recht de overeenkomst op te schorten als de verplichtingen uit de overeenkomst niet worden nagekomen of wanneer nieuwe omstandigheden naar voren zijn gekomen die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst nog niet kenbaar waren.

#### **Artikel 6A Annuleren en wijzigen van een coachingstraject**

1. Annulering van een overeenkomst door de afnemer is enkel schriftelijk mogelijk. Indien is aangevangen met de werkzaamheden en de afnemer de overeengekomen looptijd niet wenst af te maken, ontstaat er geen recht op restitutie, tenzij anders overeengekomen.
2. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. Aanbieder en afnemer gaan hierover in overleg en komen tot een nieuw tijdstip van het voltooien van de opdracht.
4. Indien afnemer verhinderd is voor een sessie/afpraak dient dit uiterlijk 24 uur voorafgaand aan een sessie/afpraak kenbaar te worden gemaakt. Partijen treden in overleg hoe deze gemiste afspraak ingevuld gaat worden, waarbij een verplaatste sessie te allen tijde binnen de looptijd van het traject plaats dient te



## Algemene voorwaarden Zij & Cijfers – versie 1 januari 2025

vinden. Wanneer de sessie binnen 24 uur wordt afgezegd, komt deze te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend. Afnemer dient zich ervan bewust te zijn dat indien de sessie niet wordt ingehaald, dit van invloed kan zijn op de doelstellingen en/of opleverdatum van de werkzaamheden.

### **Artikel 6B Annuleren en wijzigen workshops, trainingen en bijeenkomsten**

1. Aanbieder behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop/training/bijeenkomst. In geval de locatie of data door aanbieder wordt gewijzigd, heeft afnemer het recht te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop, training of bijeenkomst op een later moment.

2. Wanneer afnemer onverwachts verhinderd is voor een workshop, training of bijeenkomst mag het deelnamebewijs worden doorverkocht zo lang de nieuwe deelnemer aan dezelfde deelnamevoorwaarden voldoet en de nieuwe gegevens uiterlijk 5 dagen voor de start van de workshop of training aan aanbieder worden doorgegeven.

Indien de afnemer verhinderd is om deel te nemen aan de workshop/training en geen vervanger kan aanstellen, blijft de betalingsverplichting volledig van kracht en vindt er geen restitutie van de betaalde kosten plaats. Afnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig vinden van een vervanger indien hij/zij niet in staat is deel te nemen aan de workshop, training of bijeenkomst.

3. Aanbieder behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een workshop, training of bijeenkomst belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelneming aan de desbetreffende of toekomstige workshop(s), training(en) of bijeenkomst(en) uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor desbetreffende bijeenkomst of workshop onverlet.

### **Artikel 7 Geheimhouding en privacy**

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de coaching-sessies, trainingen, workshops en bijeenkomsten. Aanbieder ontvangt vertrouwelijke (financiële) gegevens en is verplicht tot geheimhouding. Ingeval van beëindiging van de overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsverplichtingen in stand.

Van de geheimhoudingsplicht mag worden afgeweken als hier schriftelijke afspraken over zijn gemaakt. In het geval de wet of een daartoe bevoegde instantie verzoekt om openbaarmaking, en aanbieder is verplicht om aan het verzoek te voldoen, dan is aanbieder jegens afnemer niet verplicht tot schadevergoeding of schadeloosstelling.

2. Aanbieder verwerkt persoonsgegevens uitsluitend binnen de kaders van de geldende wet- en regelgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In de privacyverklaring van aanbieder zijn de verwerkingsdoeleinden, de grondslagen, en de wijze van gegevensbescherming beschreven. De privacyverklaring is te vinden op de website van aanbieder.

3. Wanneer foto's/opnamen worden gemaakt tijdens een workshop, training, bijeenkomst of individueel traject dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan aanbieder en wordt om diens toestemming gevraagd. Het is uitdrukkelijk verboden deze foto's/opnamen voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Beeldmateriaal mag enkel worden gedeeld op sociaal media wanneer aanbieder in het bericht wordt getagd en geen duidelijk cursusmateriaal zichtbaar is. Wanneer andere deelnemers herkenbaar op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.

4. Door aanbieder kunnen tijdens een workshop, training, bijeenkomst of individueel traject kunnen foto's en/of video's worden gemaakt. Deze opnames kunnen worden gebruikt voor promotiedoeleinden, zoals op social media, de website of andere uitingen. Aanbieder zal echter te allen tijde vooraf toestemming vragen aan de afnemer voordat deze opnames worden gepubliceerd. Zonder toestemming zullen foto's en video's waarin afnemer herkenbaar is niet worden gedeeld.

## **Artikel 8 Overmacht**

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, een pandemie, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zo lang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing.

Indien een overmacht situatie langer dan 30 dagen voortduurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat enige verplichting tot schadevergoeding ontstaat voor aanbieder. Bij ontbinding op grond van overmacht is afnemer verplicht om de door aanbieder tot het moment van ontbinding gemaakte kosten en de aan de opdracht bestede uren onmiddellijk te vergoeden.

## **Artikel 9 Aansprakelijkheid en schade**

1. Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. Aanbieder is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens afnemer verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

3. Afnemer blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een overeenkomst.

4. Aanbieder is niet verantwoordelijk voor handelingen en gedragingen van afnemer tijdens en na afloop van de werkzaamheden.

5. Afnemer maakt altijd zelf zijn eigen keuzes en neemt daarvoor de volledige verantwoordelijkheid.

6. In het geval dat aanbieder een schadevergoeding verschuldigd is aan afnemer bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat aanbieder in rekening heeft gebracht in de twee maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade, tenzij een wettelijke bepaling anders verplicht.

7. Afnemer vrijwaart aanbieder tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar uitgevoerde en geleverde diensten en producten.

## **Artikel 10. Intellectuele eigendomsrechten**

1. Op alle door aanbieder verstrekte documenten/materialen/werken berust het intellectuele eigendomsrecht bij aanbieder.

2. Alle door aanbieder verstrekte documenten/materialen/werken, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de afnemer en mogen niet zonder toestemming van aanbieder worden vereenvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht. Wanneer hier schriftelijk toestemming voor is gegeven door aanbieder mogen de betreffende documenten/materialen/werken worden gedeeld met duidelijke bronvermelding. Het is geen enkel geval toegestaan om documenten/materialen/werken van aanbieder te verkopen aan derden.

## **Artikel 11 Klachten**

1. Afnemer is verplicht om klachten over offertes, facturen en/of de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 5 werkdagen na ontvangst schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan aanbieder.

Aanbieder zal inspannen om binnen 5 werkdagen op de klacht te reageren. Bij een gegronde klacht zal aanbieder zo spoedig mogelijk de klacht afhandelen.

2. Indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming dient aanbieder te allen tijde in de gelegenheid te worden gesteld de tekortkoming te herstellen binnen een redelijke termijn.

3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.



### **Artikel 12 Wijzigingsrecht**

1. Aanbieder is gerechtigd om deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. In dat geval zal aanbieder de afnemer tijdig op de hoogte stellen van de wijzigingen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten.
2. Indien de wijziging een grote nadelige impact op de rechten en plichten van afnemer heeft, dan heeft afnemer de bevoegdheid de overeenkomst te beëindigen per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.

### **Artikel 13 Toepasselijk recht en geschilbeslechting**

1. Op deze algemene voorwaarden en alle tussen partijen te sluiten en gesloten overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin aanbieder is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens aanbieder en ingeschakelde derden 12 maanden.