

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Anky Kloosterman  
2023



## Wanneer gelden deze voorwaarden?

Deze voorwaarden zijn van toepassing als je een dienst bij mij koopt of hebt gekocht.

Soms kunnen we afwijken van deze voorwaarden. Maar dan spreken we dat duidelijk af en bevestig ik dat ook schriftelijk aan je.

Deze voorwaarden gelden ook als ik een collega inschakel voor het uitvoeren van een opdracht.



## Ik verwacht van jou

dat ik alle informatie en documenten krijg die nodig zijn om de opdracht goed uit te voeren. Ik ga ervan uit dat die informatie klopt en volledig is.



## Wat kun je van mij verwachten?

Ik span mij in om te leveren wat we afspreken. Bijvoorbeeld een advies of een training. Ik kan niet garanderen dat je daarmee het resultaat zult behalen dat je wilt, bijvoorbeeld een juridische procedure winnen. Wel doe ik mijn uiterste best om eruit te halen wat erin zit. In juridische termen: ik heb geen 'resultaatsverplichting' maar een 'inspanningsverplichting'.

Soms schakel ik voor uitvoering van de opdracht collega's in. Daarover informeer ik je altijd vooraf.



## Wil je een training afzeggen?

- Je kunt tot een maand voor de startdatum zonder kosten afzeggen.
- Daarna betaal je 50% van de prijs, ook als je niet komt.
- Als je kort van tevoren afzegt, een week of korter, dan betaal je zelfs 100%, dus de volledige prijs.
- Als je zelf niet kunt, mag een collega altijd je plek innemen.



### **Wat en wanneer moet je betalen?**

Je betaalt voor mijn inspanningen. Mijn honorarium is niet afhankelijk van het resultaat, zoals het al dan niet winnen van een procedure. Tenzij we anders afspreken.

Tevoren geef ik duidelijk aan of mijn kosten inclusief of exclusief BTW en reiskosten zijn. Betaal binnen 30 dagen nadat je de factuur hebt. Doe je dat niet? Dan stuur ik een herinnering. Betaal je dan nog niet? Dan reken ik wettelijke rente. Dat is 12% als je een onderneming bent en 6% als je een particulier bent.



### **Veilig communiceren**

Ik verstuur mijn e-mail via een betrouwbare provider. Maar e-mail is niet persé een veilige manier om berichten te versturen. Als je mij informatie wil sturen die vertrouwelijk is, dan bied ik daarvoor ZIVVER aan. ZIVVER is een gebruiksvriendelijke oplossing voor veilig mailen en bestanden delen, vanuit je normale e-mailprogramma.



### **Vertrouwelijke informatie**

Informatie die geheim moet blijven, zal ik vertrouwelijk behandelen. Als jij aangeeft om welke informatie het gaat, dan doe ik mijn uiterste best om te voorkomen dat derden deze informatie krijgen.

Ik verwacht dat jij vertrouwelijke informatie over mijn bedrijfsvoering ook geheim houdt. Als ik een collega inschakel, dan vraag ik hem of haar om zich aan deze afspraken te houden. En als jij een derde betreft bij onze overeenkomst, dan verwacht ik van jou hetzelfde.



### **Eigendom**

Alle dingen die ik voor jou doe, zoals adviezen, teksten, tips, ideeën, mag jij gebruiken. Maar de eigendom van deze ideeën, concepten, teksten en andere 'verzinsels' draag ik niet aan jou over. Ik blijf daar eigenaar van. Ook auteursrechten draag ik niet over.

Natuurlijk mag jij al deze dingen gebruiken, waarvoor ze bedoeld zijn en zoals we hebben afgesproken.



### **Als ik een fout maak**

Als ik fouten maak, ben ik daarvoor aansprakelijk. Maar alleen als ik erg onzorgvuldig ben geweest of opzettelijk fouten heb gemaakt. Bij overmacht, zoals ziekte, ben ik niet aansprakelijk voor eventuele schade die jij lijdt.

Als ik jou een schadevergoeding moet betalen, dan betaal ik nooit meer dan mijn aansprakelijkheidsverzekering dekt.

En als mijn verzekering de schade onverhoopt niet vergoedt? Dan betaal ik nooit meer aan schadevergoeding dan het bedrag dat ik jou in de voorgaande zes maanden in rekening heb gebracht.

Als jij mijn produkten of diensten aan anderen geeft, dan ben ik niet aansprakelijk voor de gevolgen daarvan. Bijvoorbeeld: jij geeft een advies aan iemand ter inzage. Dan ben ik daarvoor niet verantwoordelijk.

De inhoud van dit artikel geldt ook ten behoeve van collega's die ik inschakel voor uitvoering van onze overeenkomst.



### **Verschil tussen algemene voorwaarden en opdrachtbevestiging**

Als wij onderling een afspraak maken die in strijd blijkt te zijn met deze algemene voorwaarden, dan gaat de inhoud van de opdrachtbevestiging voor. Wat we daar afspreken, geldt dan.



### **Wijziging van deze voorwaarden**

Als ik in de toekomst iets ga veranderen aan deze voorwaarden, vind je dat terug op mijn website. De nieuwste voorwaarden zijn steeds op onze samenwerking van toepassing.