

Algemene Voorwaarden PMA-Resi

Artikel 1.

Definities en begrippen

1. Klant: de persoon of personen ten behoeve van wie PMA-Resi haar diensten verleent. De opdrachtgever en de klant kunnen dezelfde zijn maar dit hoeft niet zo te zijn.
2. Opdrachtgever: de persoon of instantie, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s), die een opdracht aan PMA-Resi heeft verstrekt voor het leveren van haar diensten. De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met PMA-Resi zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van PMA-Resi.
3. PMA-Resi: ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Roermond onder nummer 50310887 levert de Klant diensten op het gebied van coaching, training en alle voorkomende werkzaamheden.
4. Derden: in voorkomende gevallen kan PMA-Resi haar diensten (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden leveren. PMA-Resi kan te allen tijde de samenstelling van een team wijzigen, indien zij meent dat dit voor een goede uitvoering of continuïteit van haar dienstverlening noodzakelijk is.
5. Opdrachtsom: het totaal overeengekomen bedrag van de opdracht, benoemd in de getekende opdrachtbevestiging of in de, door de opdrachtgever voor akkoord verklaarde, offerte of programmavoorstel.

ARTIKEL 2. TOEPASSELIJKHEID VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten gesloten met PMA-Resi.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.
3. Als één of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden vervallen, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden van toepassing. Partijen zullen in dat geval overleg plegen om vervangende bepalingen overeen te komen, waarbij voor zover mogelijk van het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling wordt uitgegaan.
4. PMA-Resi behoudt zich het recht voor deze Algemene Voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

ARTIKEL 3. OPDRACHTVERLENING

1. Offertes van PMA-Resi zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat door hem/haar, naar beste eer en geweten, alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan PMA-Resi is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt PMA-Resi zich het recht voor de, met de opdrachtgever overeengekomen, opdrachtsom voor de door PMA-Resi te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
2. Een samengestelde prijsopgave verplicht PMA-Resi niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de overeengekomen opdrachtsom.
3. Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een

overeenkomst die is uitgebracht door PMA-Resi, dan wel door het schriftelijk e/o per email akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze digitale offerte tevens de opdrachtbevestiging.

4. Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door PMA-Resi uitgebrachte offerte of overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan PMA-Resi, conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door PMA-Resi een aanvang is gemaakt.

ARTIKEL 4. TUSSENTIJDSE WIJZIGING IN DE OPDRACHT

- 4.1 Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal PMA-Resi de noodzakelijke aanpassingen indien mogelijk uitvoeren. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdrachtsom dan zal dit, zonder dat een aparte schriftelijke opdracht vereist is, aanvullend in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever. Opdrachtgever heeft zich door het wijzigen van de opdracht op voorhand volledig akkoord verklaard met de financiële gevolgen hiervan.

ARTIKEL 5. INSPANNINGSVERPLICHTING

- 5.1 PMA-Resi zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting hetgeen wil zeggen dat PMA-Resi niet garant staat voor het succes en welslagen van haar dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of cliënt gestelde doel.

ARTIKEL 6. AANBIEDINGEN EN TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

- 6.1 Alle aanbiedingen van PMA-Resi hebben een geldigheidstermijn van 30 dagen vanaf dagtekening, zijn vrijblijvend en kunnen vormvrij worden herroepen. PMA-Resi is niet aan aanbiedingen gebonden indien deze niet binnen 30 dagen vanaf dagtekening van de aanbieding schriftelijk worden aanvaard. Wordt de aanbieding binnen de geldigheidstermijn aanvaard, dan behoudt PMA-Resi zich het recht voor de aanbieding te herroepen binnen vijf werkdagen na ontvangst van de aanvaarding. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever zal schriftelijk e/o digitaal geschieden, onverlet hetgeen bepaald is in artikel 3.4 en 4.1 van deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 7. VERPLICHTINGEN OPDRACHTGEVER

1. De opdrachtgever staat ervoor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de met PMA-Resi overeengekomen dienstverlening. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin de volledige opdrachtsom zoals vermeld in de offerte e/o opdrachtbevestiging aan PMA-Resi verschuldigd.
2. Indien een deelnemer/cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer, dit uitsluitend na vooraf verkregen toestemming van PMA-Resi. Indien overname van de vrijgefallen plaats niet mogelijk blijkt, wordt aan opdrachtgever de volledige opdrachtsom in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

3. De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die PMA-Resi nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als PMA-Resi daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan PMA-Resi op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met internetaansluiting.
4. Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van PMA-Resi.

ARTIKEL 8. TARIEVEN, KOSTEN EN PRIJZEN

1. In de offerte van PMA-Resi staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door PMA-Resi voor de daarin benoemde werkzaamheden in rekening zullen worden gebracht.
2. De prijzen in offertes, opdrachten en andere publicaties zijn exclusief BTW, exclusief van overheidswege opgelegde heffingen en exclusief andere voor de opdracht te maken of gemaakte kosten, zoals bijvoorbeeld maar niet uitsluitend verzend- en administratiekosten en reiskosten, tenzij anders is aangegeven.

ARTIKEL 9. FACTURERING EN BETALINGSVOORWAARDEN

1. Het honorarium van PMA-Resi en de door haar aan opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door PMA-Resi steeds door middel van een schriftelijke of digitale factuur aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van PMA-Resi kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
2. Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.
3. Na deze vervalddag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan PMA-Resi over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door PMA-Resi worden opgeschort, dit zonder dat PMA-Resi dientengevolge jegens opdrachtgever schadelijktig kan worden. Bovendien is PMA-Resi in dat geval gerechtigd de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
4. Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan PMA-Resi of schiet de opdrachtgever op een andere manier tekort in het nakomen van een of meerdere op haar rustende verplichtingen, dan komen alle in verband daarmee door PMA-Resi te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijk) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.
5. Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling vóór de vervalddatum op de (deel)factuur verplicht. Indien opdrachtgever in verzuim is met betrekking tot de betaling van de deelfactuur, dan is PMA-Resi gerechtigd het volledige bedrag op te eisen.
6. Betaling in delen kan slechts na akkoord van en bevestiging door PMA-Resi plaatsvinden. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is PMA-Resi gerechtigd om de wettelijke rente voor bedrijven te vorderen over het bedrag dat te laat voldaan is.

ARTIKEL 10. ANNULERINGSVOORWAARDEN

- 10.1 Indien de opdracht, om redenen die niet aan PMA-Resi toe te rekenen zijn, door opdrachtgever niet wordt afgenomen op het overeengekomen tijdstip dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

| | | Niet verschijn en zonder bericht | Schriftelij k annuleren t/m 1 werkdag voorafgaa nd | Schriftelij k annuleren t/m 3 werkdage n voorafgaa nd | Schriftelij k annuleren t/m 5 werkdage n voorafgaa nd | Schriftelij k annuleren t/m 7 werkdage n voorafgaa nd | Schriftelij k annuleren meer dan 7 werkdage n voorafgaa nd |
|------|---|--|--|--|--|--|--|
| | | A | B | C | D | E | F |
| 10.1 | Coaching langer dan 1 uur aaneensluitend | 100 % | 100 % | 100 % | 25% | 15% | 0% |
| 10.2 | Coaching tot 1 uur aaneensluitend | 100 % | 100 % | 0% | 0% | 0% | 0% |
| 10.3 | Workshop/training/ presentatie | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 0% | 0% |
| 10.4 | Workshop/training/ presentatie incompany gegeven | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 100 % | 15% |
| 10.5 | Workshop/training/ presentatie georganiseerd door opdrachtgever | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 100 % | 15% |
| 10.6 | events | 100 % | 100 % | 100 % | 100% | 100 % | 0% |

Vb.1: een deelnemer annuleert op dinsdag een workshop die op de vrijdag aansluitend gehouden zou worden. De annuleringskosten bedragen 100%, te weten cel C/10.5

Vb.2: een geplande halve dag coaching wordt door de klant 4 dagen van tevoren geannuleerd. De annuleringskosten bedragen dan 25% van het overeengekomen tarief. Zie cel D/10.1

Vb.3: een coaching afspraak van 1 uur voor woensdagmiddag wordt op de maandag ervoor geannuleerd. De annuleringskosten zijn nihil. Was de afspraak pas op dinsdag geannuleerd dan bedragen de annuleringskosten 100%. Zie respectievelijk cel C/10.2 en B/10.2

ARTIKEL 11. DUUR EN AFSLUITING VAN DE OPDRACHT

1. De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk van tevoren overeengekomen in de opdrachtbevestiging. In de opdrachtbevestiging wordt indien mogelijk een inschatting van de duur van de opdracht en van het aantal te houden sessies gegeven.
2. Na het verstrijken van de duur van de opdracht kan geen aanspraak meer gemaakt worden op niet of nog niet opgenomen onderdelen van de opdracht zoals coaching uren en lesmateriaal in welke vorm dan ook.

ARTIKEL 12. TUSSENTIJDSE BEËINDIGING VAN DE OPDRACHT

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.
2. Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft PMA-Resi desalniettemin recht op

betaling van de volledige, overeengekomen opdrachtsom, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten. Indien de betaling reeds heeft plaatsgevonden vindt er derhalve geen restitutie plaats.

3. PMA-Resi mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken al ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet toe te rekenen zijn en waardoor voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van haar kan worden gevergd. PMA-Resi houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

ARTIKEL 13. AANSPRAKELIJKHEID

1. PMA-Resi en haar medewerkers en partners zijn nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan opdrachtgever en/of aan de cliënt is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door en/of namens PMA-Resi geleverde zaken en/of diensten.
2. Daarnaast is PMA-Resi nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten, op PMA-Resi rust slechts een inspanningsverplichting. (zie tevens artikel 5).

ARTIKEL 14. INTELLECTUEEL EIGENDOM/ AUTEURSRECHT

14.1 Modellen, technieken, instrumenten en lesmaterialen die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door PMA-Resi voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van PMA-Resi. Datzelfde geldt ook voor de door PMA-Resi uit te brengen rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van één of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van PMA-Resi. Op alle door PMA-Resi ontwikkelde documenten rust van rechtswege het auteursrecht.

ARTIKEL 15. GEHEIMHOUDING

15.1 PMA-Resi is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. PMA-Resi houdt zich aan de Wet Persoonsregistratie en zal de gegevens van haar opdrachtgever uitsluitend gebruiken voor de verwerking en administratieve afhandeling van de opdracht. De gegevens van de opdrachtgever zullen niet, tenzij daaraan zwaarwegende juridische redenen ten grondslag liggen, aan derden worden verstrekt.

ARTIKEL 16. BIJZONDERE BEPALINGEN

1. PMA-Resi behoudt zich het recht voor om deelnemers van een workshop die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de workshop verstoren of anderszins belemmeren, van deelname uit te sluiten. Uitsluiting zal schriftelijk en gemotiveerd worden medegedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan PMA-Resi.
2. Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, is het Nederlands recht van toepassing.
3. In geval van geschillen doet de bevoegde Nederlandse rechter uitspraak.