

## Algemene leveringsvoorwaarden

### Artikel 1: Definities

In de algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Opdrachtgever:** de natuurlijke- of rechtspersoon die een definitieve overeenkomst met I AM studie & coaching heeft afgesloten tot het verrichten van werkzaamheden of aan wie I AM een offerte heeft verstrekt.
- **Opdrachtnemer:** I AM studie & coaching
- **Overeenkomst:** iedere overeenkomst, langs welke manier ook tot stand gekomen, die I AM met de opdrachtgever gesloten heeft en elke wijziging hiervan of aanvulling hierop.
- **Traject:** een door I AM standaard of op maat gemaakte training, opleidingstraject, workshop, studie of themadag, lezing, consulting, coaching, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige andere vorm van opleiding. Een traject wordt verzorgd voor een particulier of organisatie. De organisatie / opdrachtgever wijst de groep deelnemers aan voor de besloten bijeenkomst en is hiervoor verantwoordelijk.
- **Persoonlijk intakegesprek:** een gesprek tussen I AM en de opdrachtgever voorafgaand aan een traject waar een intakegesprek onderdeel van is en een voorwaarde voor deelname, waarin de leerdoelen van het traject en de leerwensen van de deelnemer(s)/ opdrachtgever worden afgestemd.
- **Annuleren/Verplaatsen:** het beëindigen of verplaatsen van de opdracht voor het traject of verplaatsen van het startmoment van de opdracht.
- **Partijen:** Opdrachtgever en I AM gezamenlijk.
- **Opleidingsmateriaal:** trainings- en coaching materiaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook wat door I AM ter beschikking gesteld wordt en onderdeel is van het traject.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

2.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle tot stand gekomen overeenkomsten tussen I AM en opdrachtgevers/deelnemers betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van trainingen, opleidingstrajecten, workshops, lezingen, consulting, coaching, advisering in de ruimste zin des woords dan wel enige vorm van opleiding, hierna te noemen traject.

2.2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk, zijn bevestigd door I AM .

### Artikel 3: Totstandkoming van de overeenkomst

3.1. De overeenkomst tussen I AM en de opdrachtgever/deelnemer komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening van de overeenkomst door opdrachtgever/deelnemer en door schriftelijke bevestiging door opdrachtgever/deelnemer aan I AM per post of e-mail.

3.2. Niet-bindend karakter offerte. Alle aanbiedingen en offertes van I AM zijn niet bindend totdat tussen partijen ter zake van die offerte een overeenkomst is gesloten.

3.3. Na ondertekening van de offerte door de deelnemer heeft opdrachtgever 14 dagen de tijd om kosteloos te annuleren.

### Artikel 4: Vertrouwelijkheid

Elk van de partijen staat ervoor in, dat zij van de andere partij ontvangen informatie van vertrouwelijke aard, zowel tijdens als na beëindiging van de toepasselijke overeenkomst(en), niet aan derden zal medelen en enkel in het kader van het tussen de partijen gesloten overeenkomst zal gebruiken. Informatie zal in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd worden indien deze door één der partijen als zodanig is aangeduid

### Artikel 5: Uitvoering van de overeenkomst

5.1. I AM is gerechtigd:

- a. het traject tussentijds te wijzigen, om reden van wijziging in opzet traject of om reden van kwalitatieve verbetering;
- b. de planning van het traject voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen;
- c. bij verhogen van de groepsgrote de offerte aan te passen.

5.2. De door I AM uitgebrachte offertes zijn mede gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever is verstrekt en bij deze staat I AM ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt.

5.3. I AM zal de door hem te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een verandering van de werkzaamheden eisen, dan zal I AM in overleg met opdrachtgever - of vice versa - naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht streven. Zowel I AM als de opdrachtgever hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

5.4. Indien de opdrachtgever, als rechtspersoon, een overeenkomst afsluit voor een organisatie dan bepaalt de opdrachtgever de deelnemers. De opdrachtgever is in alle opzichten verantwoordelijk voor de deelnemers. Het aantal deelnemers wordt afgestemd met IAM, zodat de training passend wordt aangeboden.

### Artikel 6: Annulering door opdrachtgever / deelnemer

6.1. De opdrachtgever/deelnemer heeft het recht de opdracht voor het te volgen traject te annuleren per aangetekend verzonden brief of per e-mail aan iamstudie@gmail.com. Bij ontvangst door I AM ontvangt de opdrachtgever/ deelnemers een bevestiging.

6.2. Annulering van het traject door de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer van een traject:

- a. Annulering van een traject kan tot vier weken voor aanvang geschieden tegen een vergoeding van eerder door I AM gemaakte kosten voor voorbereiding.
- b. Bij annulering of wijziging van het traject binnen twee tot vier weken voor aanvang, wordt 50% van de prijs in rekening gebracht.
- c. Bij annulering of wijziging van het traject binnen twee weken voor aanvang, wordt 100% van de prijs in rekening gebracht.

6.3. Verplaatsing van een traject kan alleen in onderling overleg met I AM tot stand komen en uitsluitend tot vier weken voor aanvang. Voor het overige is de annuleringsregeling lid 1,2 en 3 van kracht.

6.4. In geval de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, op het startmoment of na aanvang van het traject de deelname tussentijds beëindigt of niet (langer) aan de opleiding deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling of mogelijkheid tot instroming in een ander traject.

6.5. De opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer, kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg met I AM, en alleen indien er andere mogelijkheden tot eenzelfde traject aanwezig zijn, een andere deelnemer aan het traject laten deelnemen. De vervanging moet binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan I AM schriftelijk zijn doorgegeven. De consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten worden besproken en schriftelijk vastgelegd.

6.6 Bij trajecten waarbij een persoonlijk intakegesprek plaatsvindt, gelden de volgende regels met betrekking tot het verzetten van dat gesprek:

- a. Verzetten is alleen mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling van I AM.
- b. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek is mogelijk mits het nieuwe gesprek plaats kan vinden vóór aanvang van de eerste bijeenkomst van het traject.
- c. Verzetten van het persoonlijk intakegesprek, nadat toestemming van I AM is gekregen, is kosteloos tot twee dagen vóór het persoonlijk intakegesprek, ongeacht de startdatum van het traject. Bij verzetten binnen twee dagen voor aanvang van de eerste bijeenkomst van het traject worden de kosten van dit eerste gesprek in rekening gebracht.

**Artikel 7: Annulering door I AM**

7.1. I AM heeft het recht zonder opgave van redenen en zonder enige schadevergoeding, middels aangetekend schrijven de overeenkomst met de opdrachtgever, per direct en zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren als:

- a. de opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt, in staat van faillissement wordt verklaard, een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of dat op een onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd.
- b. de opdrachtgever zijn werkzaamheden stopt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, zijn rechtspersoonlijkheid verliest of zijn bedrijf overdraagt of fuseert met een andere organisatie.
- c. de opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst met I AM niet, niet op tijd of niet behoorlijk nakomt, en hij aan deze verplichtingen niet binnen zeven kalenderdagen, nadat hij door I AM hierover schriftelijk gemaand is, heeft voldaan.

7.2 Wanneer I AM op eigen initiatief de uitvoering van het traject bij aanvang of tussentijds stopt, heeft de opdrachtgever het recht op terugbetaling van het volledige door deze aan I AM betaalde bedrag.

7.3. I AM heeft het recht zonder opgave van redenen de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren. De opdrachtgever heeft op dat moment naar rato het recht op terugbetaling van aan I AM betaalde bedragen.

**Artikel 8: Overmacht**

8.1. Als naar redelijk oordeel van I AM als gevolg van overmacht, waaronder wordt verstaan een buiten haar macht liggende omstandigheid, de uitvoering van de overeenkomst niet zonder tekortkoming mogelijk is of zal zijn, heeft I AM het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder enige schadeloosstelling aan de opdrachtgever.

8.2. Als I AM bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, heeft I AM het recht het reeds geleverde deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als zijnde een afzonderlijk contract.

8.3. Als de overmacht een bepaald traject betreft, zal I AM een andere tijd of dag voor het houden van dit traject proberen vast te stellen, of het gehele programma verplaatsen naar een andere datum.

8.4. Als de overmacht het gehele of het nog niet uitgevoerde deel van een traject betreft, en er bestaat geen redelijk vooruitzicht dat deze snel gestart of hervat wordt, heeft I AM het recht het traject schriftelijk te annuleren en vervallen de verplichtingen van partijen over en weer zonder dat enige schadevergoeding verschuldigd wordt.

8.5. Door de opdrachtgever eventueel vooruitbetaalde bedragen voor het traject zullen door I AM, in geval van annulering, naar rato worden teruggestort na aftrek van 20% van de totale prijs ter vergoeding van de door I AM reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van het totale bedrag bedraagt, vindt geen restitutie plaats.

8.6. Wijzigingen in of van een overeenkomst, dan wel omstandigheden die zich, na het aangaan van de overeenkomst voordoen, kunnen het gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd wordt aangepast. Deze wijzigingen zijn geen grond voor ontbinding. Als overschrijding van enige termijn dreigt, zullen I AM en de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover nieuwe afspraken maken.

**Artikel 9: Prijzen**

9.1. Prijzen zijn niet bindend, tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst.

9.2. Alle prijzen zijn inclusief btw tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

9.3. Indien de wettelijke btw-tarieven voor de trajecten die I AM aanneemt wijzigen, behoudt I AM zich het recht voor om de opgegeven prijzen tussentijds aan te passen.

**Artikel 10: Betaling**

10.1 I AM ontvangt twee weken na het ondertekenen van de offerte de betaling, doch uiterlijk vier weken voor aanvang van de training.

10.2 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is I AM gerechtigd de wettelijke rente, reeds gemaakte kosten en daadwerkelijk gemaakte incassokosten in rekening te brengen.

10.3. De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming van betaling verplicht I AM alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. 10.4. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is I AM gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

**Artikel 11: Auteursrecht**

11.1 Het auteursrecht op de door I AM uitgegeven papers, projectmaterialen en trainingsmaterialen berust bij I AM, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van I AM zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

11.2 Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden en gegenereerde gegevens die voortkomen uit de werkzaamheden van I AM, berust uitsluitend bij I AM tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.3 I AM houdt zich tevens het recht voor de kennis voortkomend uit de trainingen voor andere doeleinden te gebruiken, vertrouwelijke informatie wordt niet met derden gedeeld.

11.4. Alle geleverde producten blijven het eigendom van I AM tot het moment dat volledige betaling door de organisatie is gedaan.

**Artikel 12: Intellectueel eigendom**

Het intellectueel eigendom van materialen, trainingen, publicaties en andere producten, die gebruikt worden tijdens het traject, blijft bij I AM .

**Artikel 13: Aansprakelijkheid**

13.1. I AM spant zich naar beste inzicht en vermogen in de gegeven opdrachten uit te voeren.

13.2. I AM aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

13.3. Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is iedere aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.

13.4. I AM is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde inkomsten, gederfde omzet en schade door bedrijfsstagnatie.

13.5 I AM zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

13.6 I AM zal nooit aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

- a. Een tekortkoming van de opdrachtgever, of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer(s), bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
- b. Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de opdrachtgever. De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het traject essentiële informatie.
- c. I AM is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van opdrachtgever, c.q. deelnemer/ van door deelnemer tijdens de opleiding gemaakte praktijkopdrachten e.d.

#### Artikel 14: Registratie van persoonsgegevens

14.1. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever of de door opdrachtgever aangewezen deelnemer worden verkregen worden door opdrachtgever strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende Privacy Wet- en Regelgeving behandeld.

14.2 De Persoonsgegevens worden alleen verwerkt met schriftelijke toestemming van de opdrachtgever. Deze worden gebruikt voor: a. het uitvoeren van alle werkzaamheden die verband houden met de overeenkomst; b. de informatieverzoeken van de opdrachtgever aan I AM ; c. het telefonische of via het mailadres contact opnemen met de opdrachtgever als dit voor de dienstverlening nodig is; d. het toesturen van nieuwsbrieven, nieuw of interessante trajecten, ontwikkelingen en andere informatieve berichten. Dit alles binnen het kader van de wetgeving; e. het uitvoeren van analyses om de dienstverlening van I AM te verbeteren; f. het uitvoeren van alle overige werkzaamheden en bewerkingen die samenhangen met de bedrijfsvoering van I AM.

14.3 De deelnemer wordt geacht privacyregels toe te passen m.b.t. intern en extern gebruik van video opnames die door deelnemers tijdens de trainingen en opdrachten gemaakt worden. Dat wil zeggen: de trainer handelt in overeenstemming met de in de organisatie van deelnemers van toepassing zijnde privacyregels, betracht zorgvuldigheid waar het gaat om delen van gevoelige informatie, beelden van kinderen en medewerkers door te werken met beveiligde media.

14.4 Deelnemer vrijwaart de eigenaren van de methode voor gevolgen van onbedoeld of ongeoorloofd gebruik door deelnemers en medewerkers van voor de training gemaakte opnames.

#### Artikel 15: Verstrekken van persoonsgegevens aan derden

15.1. Persoonsgegevens worden niet aan derden verstrekt tenzij:

- a. met uitdrukkelijk gegeven toestemming van betrokkene;
- b. de wet hiertoe verplicht of de informatie verzocht wordt door het Openbaar Ministerie en/of de politie in het kader van de opsporing en vervolging van strafbare feiten.

15.2. In geval van een verzoek om het verstrekken van persoonsgegevens aan derden, lid 1, wordt van de behandeling van het verzoek een dossier aangelegd en beslist I AM of er sprake is van een verzoek dat valt onder de onder lid1 sub a of b van dit artikel opgenomen uitzonderingen.

15.3. I AM kan derden inschakelen om persoonsgegevens te bewerken. I AM verplicht deze derden te handelen overeenkomstig de privacy voorwaarden van I AM, welke zijn vastgelegd in een document zoals bedoeld in artikel 14 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

15.4. Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden.

#### Artikel 16: Klachten

I AM hecht sterk aan een goede en transparante relatie met haar opdrachtgevers, deelnemers en anderen. Het verlenen van diensten is, hoe zorgvuldig daarbij ook te werk wordt gegaan, mensenwerk. Het is daarom niet uitgesloten dat een opdrachtgever of een ander niet tevreden is over de dienstverlening.

Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan I AM. Ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat I AM in staat is adequaat te reageren.