

## Algemene Voorwaarden

### Artikel 1 - Definities en begrippen

- 1.1 Met 'Fanfactor' wordt bedoeld: A.G.M. Raaymakers, handelend onder de naam 'Fanfactor', ingeschreven bij de KvK Zuidoost Brabant onder nummer 17222011 en diensten leverend op het gebied van coaching, workshops, management consulting en marketing.
- 1.2 A.G.M. Raaymakers is de enige beslissingsbevoegde functionaris van Fanfactor. Eventuele door derden, namens Fanfactor gemaakte afspraken, zijn niet bindend.
- 1.3 Fanfactor verricht haar diensten soms (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden. Fanfactor 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.
- 1.4 Met de opdrachtgever wordt de persoon of instantie bedoeld die een opdracht aan Fanfactor heeft verstrekt, dan wel zijn/haar eventuele rechtsopvolger(s).
- 1.5 De opdrachtgever is degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening van Fanfactor, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met Fanfactor zijn gemaakt.
- 1.6 De klant/cliënt is de persoon of personen aan wie Fanfactor haar diensten verleent.
- 1.7 De opdrachtgever en klant/cliënt kunnen, maar hoeven niet dezelfde zijn.

### Artikel 2 - Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van, werkzaamheden verricht door en overeenkomsten met Fanfactor. Fanfactor behoudt zich het recht voor deze in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

### Artikel 3 - Opdrachtverlening

- 3.1 Offertes van Fanfactor zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat er voor in, dat door hem/haar beste weten alle relevante informatie voor het maken van de offerte en voor de opzet en uitvoering van de opdracht aan Fanfactor is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt Fanfactor zich het recht voor, de met de opdrachtgever overeengekomen prijs voor de door Fanfactor te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.
- 3.2 Een opdracht wordt verleend door het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door Fanfactor. Daarmee wordt deze overeenkomst tevens de opdrachtbevestiging.
- 3.3 Het ontbreken van een schriftelijke accordering van de door Fanfactor uitgebrachte overeenkomst laat onverlet dat de opdrachtgever wordt geacht aan Fanfactor, en wel conform de condities van de offerte, opdracht te hebben verleend, wanneer en zodra met de feitelijke dienstverlening door Fanfactor een aanvang is gemaakt.

### Artikel 4 - Tussentijdse wijziging in de opdracht

Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal Fanfactor de noodzakelijke aanpassingen in de opdracht aanbrengen. Indien dit leidt tot meerwerk ten opzichte van de oorspronkelijke opdracht zal dit, zonder dat een schriftelijke opdracht vereist is, afzonderlijk aanvullend in rekening worden gebracht aan opdrachtgever.

### Artikel 5 - Inspanningsverplichting

Fanfactor zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting; dat wil zeggen dat Fanfactor niet instaat voor het succes en welslagen van die dienstverlening noch voor de mate waarin deze dienstverlening bijdraagt aan het door de opdrachtgever en/of de cliënt gestelde doel.

### Artikel 6 - Aanbiedingen en totstandkoming

Alle door Fanfactor gedane aanbiedingen en uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij door Fanfactor uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Aanvaarding van een aanbieding door opdrachtgever kan uitsluitend schriftelijk.

### Artikel 7 - Verplichtingen opdrachtgever

- 7.1 De opdrachtgever staat er voor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de overeengekomen dienstverlening door Fanfactor. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever desalniettemin het volledige overeengekomen bedrag als opgenomen in de offerte aan Fanfactor verschuldigd.
- 7.2 Indien deelnemer/cliënt door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan, na vooraf verkregen toestemming van Fanfactor, deze plaats ingevuld worden door een andere deelnemer. Indien dit niet mogelijk blijkt, worden desalniettemin aan opdrachtgever de volledige kosten in rekening gebracht, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.
- 7.3 De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die Fanfactor nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als Fanfactor daarom verzoekt, verschaft opdrachtgever aan Fanfactor op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst, eveneens kosteloos, een fax en/of internetaansluiting.
- 7.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij opdrachtuitvoering door opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van Fanfactor.

### Artikel 8 - Tarieven, kosten en prijzen

- 8.1 In de offerte van Fanfactor staat duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten door Fanfactor voor de daarin bedoelde opdracht in rekening zullen worden gebracht/doorbelast.
- 8.2 De door Fanfactor opgegeven prijzen zijn exclusief de daarover door opdrachtgever verschuldigde BTW en dienen door de opdrachtgever, vermeerderd met de verschuldigde BTW, tijdig aan Fanfactor te worden betaald, tenzij expliciet anders aangegeven in de offerte.

### Artikel 9 - Facturering en betalingsvoorwaarden

- 9.1 Het honorarium van Fanfactor en de door haar aan de opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door Fanfactor steeds bij schriftelijke declaratie aan opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van Fanfactor kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een deel daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.
- 9.2 Betaling door opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na declaratiedatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.

- 9.3 Na deze vervalddag is opdrachtgever in verzuim en is zij aan Fanfactor over het bedrag van de factuur de wettelijke rente verschuldigd, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan de opdracht bovendien eenzijdig door Fanfactor worden opgeschort, dit zonder dat Fanfactor diens gevolge jegens de opdrachtgever schadeloos kan worden. Bovendien is Fanfactor in dat geval gerechtigd, de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.
- 9.4 Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan Fanfactor 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 Fanfactor te maken (incasso- en andere (buiten)gerechtelijke) kosten voor rekening van opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdracht-som.
- 9.5 Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling voor de vervalddatum op de deelfactuur verplicht. Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling van de deelfactuur aan Fanfactor, dan is Fanfactor gerechtigd het gehele bedrag op te eisen.

### Artikel 10 - Annuleringsvoorwaarden

Indien de opdracht buiten de beïnvloedingssfeer van Fanfactor niet is afgenomen binnen de gestelde einddatum, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- 10.1 Deelname aan workshops >  
Annuleren van workshopdeelname zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd.  
Annuleren van deelname aan workshop binnen 30 dagen voor aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.  
Bij annulering tot 30 dagen voor aanvang van de workshop vindt terugbetaling plaats, minus 25% t.b.v. administratie-kosten.
- 10.2 Deelname aan events >  
Annuleren van eventdeelname zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd.  
Annuleren van eventdeelname binnen 30 werkdagen voor aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.  
Bij annulering tot 30 dagen voor aanvang van het event vindt terugbetaling plaats, minus 25% t.b.v. administratie-kosten.
- 10.3 In company workshops of presentaties > annuleren van workshop of presentatie zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd.
- 10.4 Presentatie of workshop in beheer van opdrachtgever > annuleren van workshop of presentatie zonder bericht: 100% van de kosten verschuldigd.  
Annuleren van de workshop binnen 30 werkdagen voor aanvang: 100% van de kosten verschuldigd.
- 10.5 Coaching > annuleren van gereserveerde uren binnen 48 uur voor aanvang: 100% van de kosten van de geannuleerde uren verschuldigd.
- 10.6 Coachingtrajecten > na akkoordverklaring/ondertekening van het programmavoorstel en/of prijsvoorstel: 100% van de kosten genoemd in het voorstel verschuldigd.
- 10.7 In company trajecten > na akkoordverklaring/ondertekening van het programma- en/of prijsvoorstel: 100% van de kosten genoemd in het voorstel verschuldigd.
- 10.8 Online cursussen > na bestelling en aanmelding: 100% van de kosten verschuldigd, ongeacht de mate waarin de deelnemer gebruik maakt van de aangeboden content.

### Artikel 11 - Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht hangt af van de soort dienstverlening en wordt zoveel mogelijk 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.

### Artikel 12 - Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 12.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering 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.
- 12.2 Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan, heeft Fanfactor desalniettemin recht op betaling van de volledige, overeengekomen opdracht-som, inclusief vergoeding van de door haar gemaakte en eventueel nog te maken kosten.
- 12.3 Fanfactor mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge 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. Fanfactor houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

### Artikel 13 - Aansprakelijkheid

- 13.1 Fanfactor 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 Fanfactor geleverde zaken en/of diensten
- 13.2 Daarnaast is Fanfactor nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van door haar geleverde diensten; op Fanfactor rust ter zake ook slechts een inspanningsverplichting (zie tevens artikel 6).

### Artikel 14 - Intellectueel eigendom

Modellen, technieken en instrumenten die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door Fanfactor voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van Fanfactor. Datzelfde geldt ook voor de door Fanfactor uit te brengen (tussen-en/of eind-) rapportages. De opdrachtgever krijgt slechts het recht, deze rapportages binnen haar eigen organisatie te gebruiken. Openbaarmaking van een of meerdere van deze zaken kan alleen geschieden na vooraf schriftelijk verkregen toestemming van Fanfactor, tenzij bij de opdracht uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### Artikel 15 - Geheimhouding

Fanfactor is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden.

### Artikel 16 - Bijzondere bepalingen

- 16.1 Fanfactor 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 mede gedeeld aan de opdrachtgever en laat onverlet de verplichting van de opdrachtgever tot betaling van het volledige bedrag van de training of dienst aan Fanfactor.
- 16.2 Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet in voorzien, is het Nederlandse recht van toepassing.
- 16.3 Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

### Artikel 18 – Lidmaatschap en online cursussen

- 18.1 Het lidmaatschap kan iedere dag ingaan. De overeenkomst gaat in op de dag van inschrijving met de hierbij overeengekomen lidmaatschapsduur
- 18.2 De lidmaatschapsbijdrage is bij vooruit betaling verschuldigd.

18.3 Lidmaatschapsbijdrage is verschuldigd ongeacht de mate waarin de deelnemer gebruik maakt van de aangeboden content.  
18.4 Na aanmelding kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie

Eindhoven, januari 2017