

Algemene voorwaarden RetailFans

RetailFans

RetailFans is onderdeel van Mirjam van Rees retail advies

Wilhelminalaan 30 2625 KH Delft

www.retailfans.nl

info@retailfans.nl

KvK Delft: 56692218

BTW nummer: NL179166931B01

Algemene voorwaarden voor het leveren van diensten door RetailFans. Opgemaakt 10 december 2012, aangepast 10 juni 2017.

Artikel 1. Definities; begrippen in deze algemene voorwaarden

Mirjam van Rees Retail Advies/ RetailFans, ingeschreven in de Kamer van Koophandel Delft onder nummer 56692218 en levert diensten op het gebied van coaching, workshops, trainingen, ledenomgeving, social media en websites.

RetailFans verricht haar diensten in sommige gevallen (mede) met behulp van door haar ingeschakelde derden. RetailFans 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.

Met de opdrachtgever wordt de persoon of instantie bedoeld die een opdracht aan RetailFans heeft verstrekt, dan wel haar eventuele rechtsopvolger(s).

De opdrachtgever is, tenzij uitdrukkelijk andere schriftelijke afspraken met RetailFans zijn gemaakt, degene die gehouden is tot betaling van de overeengekomen prijs voor de dienstverlening door RetailFans.

De klant is de persoon of personen ten behoeve van wie RetailFans diensten verleent.

De opdrachtgever en klant kunnen, maar behoeven niet, dezelfde zijn.

Artikel 2. Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, coaching, training, workshops, ledensite en werkzaamheden verricht door en overeenkomsten met RetailFans.

Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op opdrachten met opdrachtnemer, waarbij derden betrokken worden.

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.

RetailFans behoudt zich het recht voor, deze algemene voorwaarden in de toekomst aan te passen of te wijzigen.

Artikel 3. Opdrachtverlening

Offertes van RetailFans zijn uitsluitend gebaseerd op de informatie die aan haar door een (toekomstige) opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor 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 RetailFans is verstrekt. Wanneer deze informatie op enig moment onjuist en/of onvolledig blijkt te zijn geweest, behoudt RetailFans zich het recht voor, de met de opdrachtgever overeengekomen prijs voor de door RetailFans te leveren diensten alsdan eenzijdig en/of tussentijds aan te passen.

De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, andere heffingen van overheidswege en andere voor de opdracht gemaakte kosten, zoals verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.

Een samengestelde prijsopgave verplicht RetailFans niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

Een opdracht wordt verleend door middel van het ondertekend retourneren van een overeenkomst die is uitgebracht door RetailFans, dan wel door het akkoord geven op de digitaal gestuurde offerte. Daarmee wordt deze overeenkomst tevens de opdrachtbevestiging.

Bij aankoop van diensten via het internet wordt de opdracht verleend nadat de klant akkoord is gegaan met de algemene voorwaarden.

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

Artikel 4. Tussentijdse wijziging in de opdracht

Indien een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van of door toedoen van de opdrachtgever, zal RetailFans 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 de opdrachtgever.

Artikel 5. Inspanningsverplichting

RetailFans zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Het betreft hier echter een inspanningsverplichting; dat wil zeggen dat RetailFans 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 klant gestelde doel.

Artikel 6. Aanbiedingen en totstandkoming van de overeenkomst

Alle door het RetailFans gedane aanbiedingen/uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij door RetailFans uitdrukkelijk schriftelijk anders is aangegeven. Aanvaarding van een aanbieding door een opdrachtgever kan uitsluitend schriftelijk geschieden.

Artikel 7. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever staat ervoor in dat het in de opdracht overeengekomen aantal deelnemers ook daadwerkelijk deelneemt aan de overeengekomen dienstverlening door RetailFans. Indien het afgesproken aantal uiteindelijk niet deelneemt, is de opdrachtgever des al niettemin het volledige overeengekomen bedrag als opgenomen in de offerte aan RetailFans verschuldigd.

Indien een deelnemer door onvoorziene omstandigheden niet kan deelnemen, kan, na vooraf verkregen toestemming van RetailFans, 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.

Bij een coachtraject of andere vormen van begeleiding is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het inplannen van zijn of haar coachsessies. Coachsessies die niet voor de einddatum van het traject zijn opgenomen vervallen. Indien RetailFans toezeggingen heeft gedaan om het een en ander uit te zoeken of om materiaal toe te sturen, dan is het aan de opdrachtgever om er voor te zorgen dat RetailFans hiervoor zorgt.

De opdrachtgever verstrekt alle benodigde informatie, documenten en gegevens die RetailFans nodig heeft om de opdracht volgens afspraak uit te voeren. Als RetailFans daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever aan RetailFans op zijn/haar locatie kosteloos een werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst, eveneens kosteloos, een fax en/of internetaansluiting.

Het betrekken of inschakelen van derden bij een opdrachttuitvoering door de opdrachtgever kan uitsluitend na voorafgaande schriftelijke toestemming van RetailFans.

Artikel 8. Tarieven, kosten en prijzen

In de offerte van RetailFans staat steeds duidelijk aangegeven welke tarieven en kosten er door RetailFans voor de daarin bedoelde opdracht in rekening zullen worden gebracht/doorbelast.

De door RetailFans opgegeven prijzen zijn exclusief de daarover door opdrachtgever verschuldigde BTW en dienen door de opdrachtgever, vermeerderd met de verschuldigde BTW, tijdig aan RetailFans te worden betaald, tenzij expliciet anders aangegeven in de offerte.

Artikel 9. Facturering en betalingsvoorwaarden

Het honorarium van RetailFans en de door haar aan de opdrachtgever doorbelaste kosten, worden door RetailFans steeds bij schriftelijke declaratie aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Ter keuze van RetailFans kan het gehele bedrag van de opdracht dan wel een gedeelte daarvan op voorschotbasis worden gefactureerd.

Betaling door de opdrachtgever dient steeds te geschieden binnen 7 dagen na de declaratiedatum, tenzij anders vermeld in de offerte of op de factuur.

Bestellingen via internet dienen ook binnen 7 dagen na besteldatum te geschieden.

Na deze vervaldag is de opdrachtgever in verzuim en is zij aan RetailFans 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 RetailFans worden opgeschort, dit zonder dat RetailFans diens gevolge jegens opdrachtgever schadelijkt kan worden. Bovendien is RetailFans in dat geval gerechtigd, de overeenkomst eenzijdig buitengerechtelijk te ontbinden.

Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling aan RetailFans 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 RetailFans te maken (incasso- en andere gerechtelijke of buitengerechtelijke) kosten voor rekening van de opdrachtgever, steeds met een minimum van 25% van de overeengekomen opdrachtsom.

Bij overeengekomen periodieke betalingen is betaling voor de vervaldatum op de deelfactuur verplicht. Is de opdrachtgever in verzuim met betrekking tot de betaling van de deelfactuur aan RetailFans, dan is RetailFans gerechtigd het gehele bedrag op te eisen.

Facturering in delen kan slechts in enkele gevallen plaatsvinden en alleen na bevestiging door RetailFans. Indien de deelbetalingen niet tijdig plaatsvinden is RetailFans gerechtigd om een wettelijke rente van 15% te heffen over het gedeelte dat te laat betaald is.

Artikel 10. Annuleringsvoorwaarden

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

Deelname aan workshops, live trainingen en events: als je onverwachts verhinderd bent, kun je je altijd laten vervangen door een medewerker of collega ondernemer, mits uiterlijk 24 uur voor aanvang doorgegeven per e-mail. Annulering van de workshop is uitsluitend per

e-mail mogelijk tot 21 dagen van tevoren. Hiervoor wordt een bedrag van € 25,00 administratiekosten in rekening gebracht. Na die datum ben je het volledige deelnamebedrag verschuldigd.

Incompany workshops of presentaties: annuleren van de workshop of presentatie zonder bericht: 100 % van de kosten van de geannuleerde workshop/presentatie. Annuleren van de workshop of presentatie kan tot 21 werkdagen voor aanvang. Hierna wordt het volledige afgesproken bedrag in rekening gebracht. Indien de workshop of presentatie verzet wordt naar een andere datum dient dit in overleg met RetailFans te gebeuren en uiterlijk 10 dagen van te voren. Bij het verzetten van de workshop/ presentatie naar een andere datum zal RetailFans wel alvast de factuur sturen en deze dient binnen 7 dagen betaald te worden.

Presentatie of workshop in beheer van opdrachtgever: annuleren van de workshop of presentatie zonder bericht: 100 % van de kosten van de geannuleerde workshop/presentatie. Annuleren van de workshop of presentatie kan tot 21 werkdagen voor aanvang. Hierna wordt het volledige afgesproken bedrag in rekening gebracht. Indien de workshop of presentatie verzet wordt naar een andere datum dient dit in overleg met RetailFans te gebeuren en uiterlijk 10 dagen van te voren. Bij het verzetten van de workshop/ presentatie naar een andere datum zal RetailFans wel alvast de factuur sturen en deze dient binnen 7 dagen betaald te worden.

Coachtrajecten: annuleren van het coachtraject kan tot 7 dagen na overeenkomen van het coachtraject met opgaaf van reden. Na deze 7 dagen wordt het volledige afgesproken bedrag in rekening gebracht. Indien de opdrachtgever later wil starten met het coachtraject of het coachtraject tijdelijk wil opschorten, is dit in overleg mogelijk. Bij later starten zal RetailFans wel alvast de factuur sturen en deze dient binnen 7 dagen betaald te worden. Ook bij termijnbetaling dient de 1e factuur meteen betaald te worden en de andere termijnen worden resp. 1 en 2 maanden daarna gestuurd en dienen binnen 7 dagen betaald te worden. Bij opschorten van het traject wordt tussentijds niet een deel van het reeds betaalde bedrag gecrediteerd. Indien de opdrachtgever heeft gekozen voor termijnbetaling, dan gelden dezelfde voorwaarden zoals hierboven beschreven bij later starten van een traject.

Coach sessies via Skype: annuleren of verplaatsen van een sessie kan tot 24 uur voor aanvang. Een afgezegde sessie binnen 24 uur wordt voor 100% in rekening gebracht.

Coachsessies bij opdrachtgever in de winkel: annuleren of verplaatsen van een sessie kan tot 24 uur voor aanvang. Een afgezegde sessie binnen 24 uur wordt voor 100% in rekening gebracht.

Coachsessies bij opdrachtgever in de winkel of bij RetailFans op kantoor: annuleren of verplaatsen van een sessie kan tot 48 uur voor aanvang. Een afgezegde sessie binnen 48 uur wordt voor 100% in rekening gebracht.

Incompany trajecten: na akkoordverklaring/ ondertekening van het programmavoorstel en/ of prijsvoorstel: 100% van de kosten genoemd in het voorstel.

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

Beide partijen kunnen de overeenkomst eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdracht specificaties. dit dient gemotiveerd, schriftelijk en tijdig aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien door de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging wordt overgegaan door andere redenen dan nalatigheid door opdrachtnemer, heeft RetailFans 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.

RetailFans 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. RetailFans houdt in dat geval in ieder geval aanspraak op betaling van haar werkzaamheden tot aan het moment van beëindiging.

Artikel 13. Aansprakelijkheid

RetailFans 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 RetailFans geleverde zaken en/of diensten

Daarnaast is RetailFans nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door haar geleverde diensten; op RetailFans rust ter zake ook slechts een inspanningsverbintenis. (zie tevens artikel 5)

Artikel 14. Intellectueel eigendom

Modellen, technieken en instrumenten die zijn ontwikkeld en/of gebruikt door RetailFans voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van RetailFans. Datzelfde geldt ook voor de door RetailFans 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 RetailFans, tenzij bij de opdracht uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 15. Geheimhouding

RetailFans is gehouden tot geheimhouding van alles wat haar omtrent haar opdrachtgever is bekend geworden. RetailFans 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, dan dat daartoe een zwaarwegende reden aan ten grondslag ligt, aan derden worden verstrekt.

Artikel 16. Bijzondere Bepalingen

RetailFans 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 RetailFans.

Voor alle zaken/ bepalingen waarin deze Algemene Voorwaarden niet in voorzien, is het Nederlandse recht van toepassing.

Geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde Nederlandse rechter