

## Algemene Voorwaarden DOP Advies

**DOP Advies** is niet verantwoordelijk voor druk-, zet- of typefouten of technische storingen tengevolge waarvan de prijzen, data en/of andere informatie als vermeld in door **DOP Advies** gehanteerde middelen verkeerd worden weergegeven. **DOP Advies** zal niet gebonden zijn aan het uitvoeren van een overeenkomst die tot stand is gekomen op basis van bovenbedoelde verkeerd weergegeven voorwaarden.

### 1. Algemeen

- a. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en alle opdrachten aan **DOP Advies** en op alle overeenkomsten tussen **DOP Advies** en contractpartijen.
- b. De contractpartij aanvaardt de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden door het enkele feit van haar opdracht, ook wanneer de voorwaarden van de contractpartij anders zouden luiden. Elke toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van de contractpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- c. Bedingen waarbij van deze Algemene Voorwaarden wordt afgeweken zijn slechts van kracht, voor zover zij schriftelijk door **DOP Advies** zijn bevestigd.
- d. Deze Algemene Voorwaarden behouden hun geldigheid ook na beëindiging of ontbinding van de gehele of een gedeelte van de overeenkomst.

### 2. Aanbiedingen, begrotingen, offertes

- a. Alle aanbiedingen en offertes van **DOP Advies** zijn vrijblijvend, tenzij anderszins is overeengekomen.
- b. Het uitbrengen door **DOP Advies** van een al dan niet met offerte of aanbieding aangeduide prijsopgave, begroting, voorcalculatie of soortgelijke mededeling verplicht **DOP Advies** niet tot het sluiten van een overeenkomst met de contractpartij, doch geldt in deze de offerte of aanbieding slechts als een uitnodiging om in onderhandeling te treden, tenzij de offerte of aanbieding uitdrukkelijk anders vermeldt.
- c. Indien in de aanbieding of offerte uitdrukkelijk is bepaald dat het geldt als een aanbod, geldt dit aanbod een termijn voor aanvaarding in van één maand, tenzij de offerte of aanbieding anders vermeldt.

### 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- a. De overeenkomst geldt vanaf het moment dat de schriftelijke/digitale acceptatie door contractpartij door **DOP Advies** is ontvangen, tenzij **DOP Advies** is overeengekomen reeds een aanvang te maken met de uitvoering.
- b. Indien in de acceptatie door contractpartij voorbehouden of wijzigingen ten opzichte van de offerte of aanbieding wenst, komt in afwijking van het onder punt a. bepaalde de overeenkomst eerst tot stand indien **DOP Advies** schriftelijk heeft bericht met de wijzigingen in te stemmen.
- c. Indien de offerte of aanbieding dient te worden opgevat als een uitnodiging om in onderhandeling te treden, zal onder aanbod worden verstaan een door de contractpartij aan **DOP Advies** gedaan voorstel tot het aangaan van een overeenkomst, dat door aanvaarding van **DOP Advies** onmiddellijk leidt tot het ontstaan van een overeenkomst.
- d. Aanvaarding door **DOP Advies** van het aanbod door de contractpartij houdt mede een uitdrukkelijke afwijzing in van de Algemene Voorwaarden van de contractpartij.

### 4. Bedragen

- a. Trainingen, door **DOP Advies** conform overeenkomst te geven, worden berekend per dagdeel, inclusief persoonlijk actieplan, audiovisuele hulpmiddelen en lesmateriaal. Een dagdeel bestaat uit 3 uren.
- b. Kosten als kilometervergoeding (€ 0,40 per kilometer), voorbereidingen, intake gesprekken en eventuele zaalhuur, door **DOP Advies** in de uitvoering van de opdracht ten behoeve van contractpartij gemaakt, worden extra aan contractpartij doorberekend.

## 5. Verblijfkosten

De verblijfkosten van, door **DOP Advies** in het kader van de uitvoering van een opdracht, in te zetten personen komen voor rekening van de contractpartij. Gemaakte kosten betreffende het verblijf in hotels, conferentieoorden enz. worden rechtstreeks aan contractpartij gefactureerd.

## 6. Betaling en incasso

- a. Alle betalingen dienen zonder enige aftrek, korting of verrekening binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan op een door **DOP Advies** op te geven bankrekening.
- b. Door de contractpartij gedane betalingen strekken steeds in de eerste plaats tot voldoening van alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs indien de contractpartij bij betaling vermeldt dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
- c. Vanaf de dag volgend op de dag waarop de betalingstermijn is verstreken is de wederpartij over het (restant) factuurbedrag, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling is vereist, rente verschuldigd ter grootte van 2% per maand of gedeelte daarvan, alsmede alle met de inning verband houdende gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso) kosten, welke laatste op tenminste 15% van het betreffende bedrag worden bepaald, doch tenminste zullen bedragen € 1.000,--.
- d. Het onder het vorige punt bepaalde ontnemt **DOP Advies** niet de bevoegdheid om de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten of deze, voor zover nog niet uitgevoerd, door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, onverminderd haar recht schadevergoeding te vorderen.
- e. **DOP Advies** kan te allen tijde van de wederpartij verlangen dat de gehele of een gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit betaald wordt.
- f. **DOP Advies** kan te allen tijde van de wederpartij extra zekerheid verlangen.

## 7. Annulering

- a. In geval van annulering door de contractpartij van een overeengekomen opdracht worden de volgende percentages van *honorarium/investeringskosten* in rekening gebracht:
  - annulering tot en met 14 dagen voor aanvangsdatum opdracht: 100% honorarium/investering
  - annulering van de 15<sup>e</sup> tot en met de 28<sup>e</sup> dag voor aanvangsdatum opdracht: 50% honorarium/investering
  - annulering eerder dan 28 dagen voor aanvangsdatum opdracht: nihil
- b. Annuleringen kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven. De dag waarop de schriftelijke annulering bij **DOP Advies** is binnengekomen geldt als annuleringsdatum.
- c. Annuleringsregelingen en –kosten van de uit overeenkomst bij de uitvoering van een opdracht betrokken hotels, conferentieoorden, huur hulpmiddelen enz. vallen niet onder deze voorwaarden en zijn voor rekening contractpartij.

## 8. Verstrekking gegevens contractpartij

- a. Contractpartij is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke **DOP Advies** nodig heeft voor het correct uitvoeren van de overeenkomst, tijdig ter beschikking te stellen.

- b. Op verzoek van contractpartij worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan haar geretourneerd.

## 9. Geheimhouding

- a. Alle informatie, die uit de samenwerking en overeenkomst tussen **DOP Advies** en contractpartij voorkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.
- b. Conform de gedragsregels rapporteert **DOP Advies** niet over individuele prestaties van deelnemers.

## 10. Eigendom

Alle materialen, welke ten behoeve van de uitvoering van overeengekomen opdrachten worden gebruikt dan wel worden ter beschikking gesteld, zijn eigendom van **DOP Advies** en mogen derhalve zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van **DOP Advies** niet vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld worden.

## 11. Auteurs- en eigendomsrecht

De contractpartij garandeert **DOP Advies** dat door de nakoming van de overeenkomst en met name door het gebruik of het openbaar maken van de door de contractpartij aangeleverde zaken zoals kopij, schetsen, tekeningen, modellen, fotografische opnamen, litho's, films, informatiedragers, computerprogrammatuur en/of databestanden geen inbreuk wordt gemaakt op rechten die derden kunnen doen gelden krachtens enige nationale, supranationale of internationale regelgeving op het gebied van het auteursrecht of het recht van het industriële en intellectuele eigendom. De contractpartij vrijwaart **DOP Advies** zowel in als buiten rechte voor alle aanspraken die derden krachtens wet of regelgeving jegens haar geldend kunnen maken.

- a. Indien ten aanzien van de juistheid van de door derden gepretendeerde rechten als bedoeld in het voorgaande lid gereede twijfel ontstaat of blijft bestaan, is **DOP Advies** bevoegd maar niet gehouden de nakoming van de overeenkomst op te schorten tot het moment waarop in rechte onherroepelijk komt vast te staan dat **DOP Advies** door de nakoming van de overeenkomst geen inbreuk op deze rechten maakt. Daarna zal **DOP Advies** de order alsnog binnen een redelijke termijn uitvoeren, voor zover dit redelijkerwijs van **DOP Advies** kan worden gevergd.
- b. De rechten op zaken die voor of tijdens de uitvoering van de overeenkomst door **DOP Advies** zijn verkregen of ontwikkeld, blijven steeds het eigendom van **DOP Advies**.
- c. De contractpartij verkrijgt na levering door **DOP Advies** het niet-exclusieve recht tot gebruik van de door **DOP Advies** in het kader van de overeenkomst ontwikkelde zaken.
- d. De contractpartij zal alle kopij, schetsen, tekeningen, modellen, fotografische opnamen, litho's, films, informatiedragers, computerprogrammatuur en/of databestanden, goed dan wel afgekeurd, binnen twee maanden na levering retourneren aan **DOP Advies** en is niet gerechtigd over te gaan tot enige reproductie in welke vorm dan ook van deze ontwerpen, schetsen en dergelijke of delen daarvan zonder schriftelijke toestemming van **DOP Advies**. Retourzending geschiedt voor rekening en risico van de contractpartij.
- e. Ingeval van verlies of beschadiging van de kopij, schetsen, tekeningen, modellen, fotografische opnamen, litho's, films, informatiedragers, computerprogrammatuur en/of databestanden die zich onder de contractpartij en/of derden bevinden is de contractpartij verplicht de daaruit voor **DOP Advies** voortvloeiende schade te vergoeden.

## 12. Aansprakelijkheid

- a. **DOP Advies** is slechts aansprakelijk voor schade geleden door de contractpartij, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld zijdens **DOP Advies**, met dien verstande dat de aansprakelijkheid van **DOP Advies** met betrekking tot door haar geleverde zaken jegens haar contractpartij uitdrukkelijk beperkt is tot de nakoming van haar verplichtingen voortvloeiend uit overeenkomst. In alle andere gevallen is haar aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het factuurbedrag.
- b. **DOP Advies** is niet aansprakelijk voor schade in de vorm van omzetting of verminderde goodwill in het bedrijf of het beroep van de contractpartij.
- c. Indien **DOP Advies** ter zake van enige schade, waarvoor zij krachtens de overeenkomst met de contractpartij c.q. deze voorwaarden niet aansprakelijk is, door een derde aansprakelijk wordt gesteld, zal de contractpartij haar ter zake volledig vrijwaren en aan **DOP Advies** alles vergoeden wat zij aan deze derde dient te voldoen.

### 13. Ontbinding

- a. Onverminderd de aan **DOP Advies** verder toekomende rechten en het elders in deze Algemene Voorwaarden bepaalde, kan **DOP Advies** een overeenkomst door middel van een schriftelijke verklaring ontbinden zonder dat enige ingebrekestelling zal zijn vereist en zijn al haar vorderingen terstond opeisbaar, ingeval de contractpartij met de voldoening van enige betalingsverplichting in verzuim is, de contractpartij surséance van betaling aanvraagt dan wel haar faillissement wordt aangevraagd, de wederpartij de vrije beschikking over haar vermogen en/of inkomsten geheel of gedeeltelijk verliest, of indien op enig onderdeel van haar bezittingen of vermogen beslag wordt gelegd, of ingeval de contractpartij haar bedrijf verkoopt of liquideert.
- b. Door ontbinding worden over en weer bestaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar. De contractpartij is aansprakelijk voor de door **DOP Advies** geleden schade.

### 14. Uitvoering door derden

- a. **DOP Advies** is te allen tijde gerechtigd de uitvoering van de opdracht geheel of gedeeltelijk aan derden uit te besteden teneinde te kunnen voldoen aan haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst.
- b. **DOP Advies** is gerechtigd, bij verhindering door onvoorziene omstandigheden van door haar ter uitvoering van de opdracht in te zetten personen, een vervanger voor deze persoon in te zetten van gelijkwaardig niveau.
- c. De onder sub a en/of b genoemde gevallen leveren aan contractpartij geen grond over te gaan tot annulering of uitstel van de overeengekomen opdracht.

### 15. Toepasselijk recht en geschillen

- a. Op alle rechtsbetrekkingen waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en op alle overeenkomsten welke daarvan een uitvloeisel zijn is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing.
- b. Alle geschillen tussen **DOP Advies** en de contractpartij, waaronder begrepen die welke slechts door één partij als zodanig worden beschouwd, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het kanton of het arrondissement waar **DOP Advies** is gevestigd.

### 16. Klachten

- a. Wanneer **DOP Advies** een dienst verricht in opdracht van een contractpartij, geldt de klachtenprocedure van betreffende contractpartij.
- b. Indien nodig, zal **DOP Advies** op eigen kosten een onafhankelijke mediator inschakelen, zie hiervoor de 'Klachtenprocedure'.



## Klachtenprocedure DOP Advies

### Begripsbepalingen:

In deze klachtenprocedure wordt verstaan onder:

- a. klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over diensten van de opdrachtnemer
- b. klager: opdrachtgever, deelnemer of belanghebbende van deelnemer.
- c. aangeklaagde: opdrachtnemer of uitvoerder van een dienst in opdracht van opdrachtnemer, tegen wie een klacht is ingediend.
- d. opdrachtnemer : DOP Advies, bureau voor training, coaching en mediation, verder genoemd als DOP Advies, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Breda onder nr 50463705, gevestigd Valkenierslaan 117, 4834 CC te Breda.
- e. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met DOP Advies een overeenkomst is aangegaan, betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst.
- f. onafhankelijke deskundige: een onafhankelijke Mediator.  
Mediator: mevrouw A.Bierens &Co en Ontwikkeling

### Indienen en behandelen van een klacht:

1. Een klacht wordt schriftelijk aan de Mediator voorgelegd en dient gericht te worden aan: &Co en Ontwikkeling, betreffende DOP Advies

Mevrouw A.Bierens

[info@coachingenontwikkeling.nl](mailto:info@coachingenontwikkeling.nl)

Adres: Valkenierslaan 177, 4834 CC Breda

Telefoon: 06-30339812

[www.coachingenontwikkeling.nl](http://www.coachingenontwikkeling.nl)

2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd door mw. A.Bierens.

3. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de Mediator binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan de directie van DOP Advies en de uitvoerder op wie de klacht betrekking heeft.

4. De Mediator kan, na toestemming van de klager, het (elektronisch) dossier opvragen ter zake van datgene waarop de klacht betrekking heeft.

5. De Mediator is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de Mediator en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de Mediator tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord.

6. De Mediator heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.

7. De Mediator kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht.

8. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan door een of meer, door hen aan te wijzen personen.

Over de aanwezigheid van deze persoon/personen tijdens zittingen van de Mediator beslist de Mediator met opgaaf van redenen.

9. Na onderzoek door de Mediator, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

10. De Mediator kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager - en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen.

Of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

11. Ingeval van beoordeling stelt de Mediator de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de Mediator afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Mediator haar oordeel zal uitbrengen.

12. De uitkomst van de Mediation is voor DOP Advies bindend.

13. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij het Arrondissementsgerecht te Breda of overige bevoegde organen.

15. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.

16. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

17. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2015.