



Artikel 1 - Definities

1. Opdrachtnemer: Welzijntrainingen & Coaching, gevestigd te Zwolle, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 93042701.
2. U: De opdrachtgever (de natuurlijke of rechtspersoon die met Welzijntrainingen & Coaching een overeenkomst sluit)
3. Deelnemer: De natuurlijke persoon die deelneemt aan een training, implementatie of coaching.
4. Overeenkomst: De tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever gesloten overeenkomst ter zake het verlenen van diensten en/of het uitvoeren van werkzaamheden.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen HiFive en u met betrekking tot een training en/of coachingstraject.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien deze schriftelijk zijn bevestigd door Opdrachtnemer.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

Artikel 3 - Aanbod

1. HiFive brengt de offerte (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. De offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de training en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de training. De offerte geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. De off dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van de offerte zijn verbonden. De offerte vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een training:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - wanneer de training start;
 - de voorwaarden waaronder de training eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
 - b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive

Welzijntrainingen & coaching

- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van HiFive.
 5. HiFive mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
 6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat de offerte bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het adres van HiFive, inclusief het bezoekadres van de vestiging van HiFive;
 - b. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met HiFive via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van de offerte.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de offerte door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt HiFive een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door HiFive kunt u de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde schriftelijke annuleren en opzeggen. HiFive doet u hiervan een bevestiging toekomen.
Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een training met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de Opstartkosten. Voor alle duidelijkheid treft u hieronder een overzicht van deze kosten als percentage van de overeengekomen prijs. Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding. Indien de te betalen redelijke vergoeding lager is

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive

Welzijntrainingen & coaching

dan zal u een lagere vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door HiFive worden onderbouwd:

- Bij annulering binnen twee weken voor aanvang is 50% van de prijs verschuldigd.
 - Bij annulering binnen één week voor aanvang is de volledige prijs verschuldigd.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een training heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien HiFive niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
 3. Bij een overeenkomst die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien HiFive niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
 4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. HiFive betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
 5. Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en 3 wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van HiFive aan u van rechtswege ontbonden.
 6. De training kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijke verzoek. In dergelijke gevallen behoudt u het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 1. Als u in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan bent u een evenredig deel van de prijs van de training aan HiFive verschuldigd.
 7. Indien de training voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de training, mits:
 - a. u er van tevoren uitdrukkelijk mee hebt ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat u verklaart afstand te doen van uw recht van ontbinding, en
 - b. HiFive de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive Welzijntrainingen & coaching

Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden trainingsmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door HiFive verstrekte zaken, zoals boeken, educatieve spellen, readers en software rusten auteursrechten van HiFive of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van HiFive worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van HiFive. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij HiFive.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de training een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de training de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8 - Levering

1. Lesmateriaal
 - a. HiFive levert het lesmateriaal tijdig aan u. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
 - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door HiFive vervangen zonder kosten voor u.

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De training en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is HiFive bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien HiFive zijn verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. HiFive heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive Welzijntrainingen & coaching

wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 10 - Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door HiFive aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
2. Betaling van de training vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. HiFive mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de training, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
3. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door HiFive tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. HiFive zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt HiFive u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
- b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is HiFive gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
- c) Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
- d) HiFive kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12 - Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal HiFive het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van HiFive

Voor zover HiFive toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van HiFive voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive Welzijntrainingen & coaching

zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van HiFive voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van HiFive, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Door u verstrekte informatie wordt door HiFive, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. HiFive conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15. Klachtenregeling

1. Klachten kunnen schriftelijk, telefonisch of per e-mail worden ingediend. Anonieme klachten kunnen worden ingediend, maar het verstrekken van contactgegevens bevordert een efficiënte afhandeling.
2. Na ontvangst van een klacht wordt een klachtnummer toegekend en ontvangt de klager binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging met informatie over het verdere proces.
3. De klacht wordt onderzocht en binnen 14 dagen na ontvangst zal een schriftelijke reactie met een voorstel tot oplossing worden gegeven.
4. Indien de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kan deze worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde: Jolanda Mulder van AndereWending (06-20228845, contact@anderewending.nl), die een bindende uitspraak doet.
5. Klachten en de afhandeling ervan worden gedocumenteerd en minimaal 2 jaar bewaard conform de CRKBO-richtlijnen.
6. Indien een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hier uiterlijk binnen 4 weken schriftelijk bericht over.

Artikel 16. Geschillen en Toepasselijk Recht

1. Op alle Overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur in onderling overleg opgelost. Indien dit niet mogelijk is, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer.

Artikel 17. Aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die voortvloeit uit de door haar geleverde diensten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van Opdrachtgever of Deelnemers.

FOR-147 Algemene Voorwaarden HiFive

Welzijntrainingen & coaching

3. Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor hun fysieke en mentale geschiktheid om deel te nemen aan activiteiten.
4. Eventuele aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd.
5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen eventuele aanspraken van derden.

Artikel 18. Intellectueel Eigendom

1. Alle door Opdrachtnemer ontwikkelde en verstrekte materialen blijven eigendom van Opdrachtnemer.
2. Opdrachtgever mag verstrekte materialen uitsluitend gebruiken voor eigen doeleinden en mag deze niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming openbaar maken of verveelvoudigen.

Artikel 19. Geheimhouding

1. Beide partijen verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de Overeenkomst verkrijgen.
2. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met informatie verstrekt door Opdrachtgever of Deelnemers.
3. Indien Opdrachtnemer wettelijk verplicht wordt om vertrouwelijke informatie te verstrekken, kan Opdrachtnemer hieraan voldoen zonder schadevergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 20. Toegankelijkheid

1. Opdrachtnemer streeft naar toegankelijkheid van haar trainingen en coaching voor deelnemers met een beperking. Op verzoek kan in overleg een passende oplossing worden gezocht.

Artikel 21. Gedragscode en uitsluiting van deelname

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het leerproces verstoren, uit te sluiten van verdere deelname zonder restitutie van de betaalde kosten.