

Algemene Voorwaarden **bsmart** ®

(versie juni 2020)



Inleiding



Wat goed dat je dit document leest!
Natuurlijk wil je graag weten onder welke voorwaarden jij zakendoet met bsmart®.

bsmart® – ook wel bekend onder de handelsnaam SMART Organized - is een eenmanszaak, gedreven door Bettina Vrielink met een ondersteunend team.

bsmart® is een trainings-, opleidings- en coachingsbureau dat leidinggevend en professionals helpt om hun eigen succes te definiëren en creëren, zodat zij vanuit eigen kracht en talent kunnen verbinden.



bsmart® werkt met algemene voorwaarden. Deze algemene voorwaarden kunnen op verzoek kosteloos worden toegezonden.

bsmart

Hieronder worden allereerst de begrippen toegelicht die je in dit document tegen kunt komen, zodat daar geen onduidelijkheid over kan bestaan. Verder lees je onder welke voorwaarden bsmart® haar diensten en/of producten levert.

Voor de leesbaarheid van het document is gekozen om in plaats van 'opdrachtgever' in de jij- en wij-vorm te schrijven.

Zijn de voorwaarden op onderdelen onduidelijk, schroom niet om je vraag te stellen.

Bedrijfsgegevens

bsmart®
De Kerkegaarden 26
7471 VP Goor

<https://www.smartorganized.nl> en <https://www.b-smart.nl>

info@smartorganized.nl

T. 0547 – 70 02 13

KvK-nummer: 54305446

Inhoudsopgave

Artikel 1. Definities	p. 4
Artikel 2. Algemeen	p. 5
Artikel 3. Hoe de overeenkomst/opdracht tot stand komt	p. 5
Artikel 4. De uitvoering van de overeenkomst	p. 6
Artikel 5. Inschakeling van derden	p. 6
Artikel 6. Coaching, jouw verplichtingen en garantie	p. 7
Artikel 7. Uitgangspunten bij trainingen en workshops	p. 7
Artikel 8. Rechten van intellectueel eigendom	p. 8
Artikel 9. Gebruik van het resultaat / Licentie	p. 8
Artikel 10. Vrijwaringen en garanties	p. 9
Artikel 11. Betaling	p. 9
Artikel 12. Overmacht	p. 10
Artikel 13. Ontbinding en annulering	p. 10
Artikel 14. Aansprakelijkheid	p. 12
Artikel 15. Klachten	p. 13
Artikel 16. Geheimhouding en privacy	p. 13
Artikel 17. Wijzigingsbeding en vindbaarheid	p. 14
Artikel 18. Geschillenregeling en toepasselijk recht	p. 14

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden komt een aantal begrippen voor die hieronder worden toegelicht:

- a) Aanbieding: oftewel het aanbod, (al dan niet mondeling), die na jouw aanvaarding tot een overeenkomst leidt (zoals bedoeld in artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek).
- b) Annulering: Alle vormen van beëindigen of ontbinden van de overeenkomst.
- c) Directe schade:
 - De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de directe schade;
 - De eventuele redelijke kosten gemaakt om de prestatie van bsmart® aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan bsmart® toegerekend kunnen worden;
 - De redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover je kan aantonen dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade.
- d) Duurovereenkomst: een duurovereenkomst is een overeenkomst (al dan niet op afstand) met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waar de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
- e) Gebruik: Het verveelvoudigen en/of openbaar maken conform de Auteurswet.
- f) Offerte: Elke aanbieding /aanbod van bsmart® aan jou, naar aanleiding van een verzoek tot het uitvoeren van een opdracht.
- g) Opdracht: De dienstverlening of het product dat door bsmart® geleverd wordt. In deze voorwaarden wordt zowel over opdracht als over een overeenkomst gesproken, waarbij hetzelfde wordt bedoeld.
- h) Opdrachtgever: jij bent onze opdrachtgever - de (rechts)persoon - met wie bsmart® de overeenkomst sluit.
- i) Overeenkomst: de afspraak of afspraken, zowel mondeling als schriftelijk, tussen jou en bsmart® waarin omschreven dan wel mondeling besproken is, staat welke dienst bsmart® tegen welke vergoeding en onder welke voorwaarden zal verrichten. In deze voorwaarden wordt zowel over overeenkomst als over een opdracht gesproken, waarbij hetzelfde wordt bedoeld.
- j) Overmacht: naast wat er in de wet en jurisprudentie wordt verstaan onder overmacht, wordt hieronder verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop bsmart® geen invloed kan uitoefenen en waardoor bsmart® niet of niet-tijdig in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht wordt mede (en dus niet uitsluitend) verstaan:
 - mobilisatie, oorlog, molest, terrorisme;
 - een dag of dagen van nationale rouw;
 - contingentering- of andere overheidsmaatregelen;
 - overheidsbesluiten;
 - werkstaking;
 - natuurrampen;
 - ziekte of (kortdurende) arbeidsongeschiktheid van bsmart®;
 - sterfgevallen binnen de familie- of vriendenkring;
 - epidemieën of pandemieën;
 - computerstoringen;
 - vertraagde leveringen van derden of andere overmachtssituaties bij derden;
- k) Partijen: jij en bsmart® samen.
- l) Schriftelijk: Alle communicatie tussen jou en bsmart® die betrekking heeft op de opdracht zowel elektronisch, via social media of anderszins.
- m) Vergoeding: Het honorarium dat voor de opdracht is afgesproken. Deze kan onder andere bestaan uit een vast bedrag, uurtarief, consultancy-fee, een licentievergoeding, al dan niet gerelateerd aan de projectsom of uit enige andere tussen partijen overeen te komen vergoeding.

Artikel 2. Algemeen

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen jou en bsmart®, waarop bsmart® deze overeenkomst van toepassing heeft verklaard.
2. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele vervolgoopdrachten.
3. Door ondertekening van een offerte of overeenkomst of schriftelijk dan wel mondeling goedkeurende opdrachtverstrekking met bsmart®, verklaar jij dat je kennis hebt genomen van de algemene voorwaarden en dat je met deze voorwaarden akkoord gaat. Bij een mondeling aangegane overeenkomst verwijst bsmart® altijd naar de vindplaats van deze voorwaarden.
4. Jouw eventuele (algemene) voorwaarden worden uitdrukkelijk van de hand gewezen en zijn dus op voorhand niet van toepassing.
5. Onderstaande artikelen zijn van toepassing op elke aanbieding, opdracht of overeenkomst van of met bsmart®, voor zover daar in onderlinge overeenstemming tussen partijen niet schriftelijk van is afgeweken.
6. Als er onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden, dan zal de uitleg moeten plaatsvinden, - zoals dat zo mooi heet - 'naar de geest' van deze voorwaarden.
7. Als een of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn verklaard, nietig mochten worden of vernietigd worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.
8. Partijen zullen vervolgens in overleg treden om nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen gevolgd.

Artikel 3. Hoe de overeenkomst/opdracht tot stand komt

1. De overeenkomst komt tot stand na jouw (mondeling of schriftelijke) aanvaarding van het aanbod van bsmart®, inclusief deze algemene voorwaarden.
2. Mondelinge, digitale of telefonische overeenkomsten worden altijd bevestigd door het voorleggen van een offerte die je nog dient te tekenen.
3. Tot de datum van totstandkoming van de overeenkomst kun je geen rechten ontlenen aan door bsmart® gedane uitingen, gevoerde gesprekken, gedane uitlatingen, toezeggingen et cetera, alles in de meest ruime zin van het woord.
4. Het aanbod van de opdracht geeft zo duidelijk mogelijk weer wat de omvang en inhoud van de opdracht betreft, wat de duur ervan is en wat de gevraagde vergoeding is.
5. bsmart® kan niet aan haar offertes of aanbiedingen worden gehouden, als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Alle aanbiedingen en prijsopgaven door bsmart® zijn geheel vrijblijvend, tenzij er een termijn van aanvaarding is gesteld.
7. Eveneens heeft bsmart® altijd het recht om prijswijzigingen door te voeren.
8. De in het aanbod vermelde prijzen zijn exclusief Btw en heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
9. De in het aanbod vermelde prijzen zijn exclusief locatie en catering. In gezamenlijk overleg zal de locatie worden bepaald.
10. De in het aanbod vermelde prijzen zijn exclusief reiskosten van € 0.28 per km.
11. Als jouw aanvaarding op onderdelen afwijkt van het aanbod, dan is bsmart® daar niet aan gebonden. De overeenkomst komt dan niet tot stand, tenzij bsmart® aangeeft dat dit wel het geval is.
12. Aanbiedingen en tarieven gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.
13. Aanbiedingen worden gebaseerd op de door jou verstrekte informatie. Je bent dan ook verplicht alle relevante informatie te geven die van belang is voor het aanbod. Je bent dus zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van de verstrekte gegevens waarop het aanbod



wordt gebaseerd, want als wij niet alle juiste informatie hebben dan heeft bsmart® het recht om het aanbod te herroepen.

Artikel 4. De uitvoering van de overeenkomst

1. bsmart® zal zich inspannen de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren (inspanningsverplichting).
2. Jij bent verantwoordelijk voor het tijdig en volledig aanleveren van informatie, die noodzakelijk is om de opdracht uit te kunnen voeren. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief als op verzoek van bsmart®.
3. Afwijkingen in het (eind)resultaat ten opzichte van hetgeen is overeengekomen, zijn geen reden voor afkeuring, korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
4. bsmart® heeft te allen tijde het recht om de uitvoering van de overeenkomst aan te passen of te wijzigen. Daarbij wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden met de overeengekomen opdracht.
5. De looptijd van de overeenkomst varieert. De looptijd en duur wordt vooraf altijd duidelijk gecommuniceerd, maar is altijd indicatief. Overschrijding van termijnen geeft geen recht op schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 5. Inschakeling van derden

1. bsmart® heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden (zoals bijvoorbeeld freelancers, specialisten, experts, trainers, adviseurs), zeker als een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist. De toepasselijkheid van artikel 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW¹ wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Als er derden worden ingezet welke van invloed zijn voor de uitvoering van de opdracht, zal bsmart® zo nodig communiceren.

Artikel 6. Coaching, jouw verplichtingen en garantie

1. Een wezenlijk onderdeel van het aanbod van bsmart® betreft de samenwerking tussen partijen door middel van coaching, waarbij 100% commitment aan jouw zijde verplicht wordt gesteld. Dit is belangrijk voor het welslagen van de samenwerking.
2. bsmart® kan de opdracht opschorten (zonder "restitutie" of terugbetaling) als je geen commitment toont (zoals het niet of te laat komen op een afspraak, facturen te laat betaalt, of steeds rapportages niet invult) of zich in het algemeen niet coachbaar opstelt.
3. Alvorens je in gebreke te stellen word je in de gelegenheid gesteld om hetgeen genoemd in lid 2 te veranderen of je aan te passen.
4. bsmart® behoudt te allen tijde het recht om in geval van wanprestatie de overeenkomst te ontbinden.
5. Indien na de looptijd van de overeenkomst blijkt dat je nog recht hebt op bepaalde onderdelen van het aanbod, zal bsmart® je uiterlijk eenmaal hieraan per e-mail herinneren. Als je niet binnen 14

¹ **Artikel 7:404 BW:** Indien de opdracht is verleend met het oog op een persoon die met de opdrachtnemer of in zijn dienst een beroep of een bedrijf uitoefent, is die persoon gehouden de werkzaamheden, nodig voor de uitvoering van de opdracht, zelf te verrichten, behoudens voor zover uit de opdracht voortvloeit dat hij deze onder zijn verantwoordelijkheid door anderen mag laten uitvoeren; alles onverminderd de aansprakelijkheid van de opdrachtnemer.

Artikel 7:407 lid 2 BW: Indien twee of meer personen tezamen een opdracht hebben ontvangen, is ieder van hen voor het geheel aansprakelijk ter zake van een tekortkoming in de nakoming, tenzij de tekortkoming niet aan hem kan worden toegerekend.

Artikel 7:409 BW: Indien de opdracht met het oog op een bepaalde persoon is verleend, eindigt zij door zijn dood. Alsdan zijn diens erfgenamen, indien zij kennis dragen van de erfopvolging en van de opdracht, verplicht al datgene te doen wat de omstandigheden in het belang van de wederpartij eisen. Een overeenkomstige verplichting rust op degenen in wier dienst of met wie de opdrachtnemer een beroep of bedrijf uitoefende.



dagen aangeeft hier geen gebruik meer van te willen maken of als je niet, onvoldoende of onduidelijk reageert, komen deze rechten te vervallen.

6. De uit de vertraging in de uitvoering van de opdracht voortvloeiende extra kosten en honorarium ontstaan door het niet (tijdig en/of behoorlijk) ter beschikking stellen van gegevens en bescheiden (zoals omschreven in dit artikel) zijn voor jouw rekening.
7. Mocht het programma niet aan je wensen voldoen dan heb je maximaal 14 dagen na de eerste call het recht om het programma niet voort te zetten. De aanbeting is dan niet restitueerbaar.

Artikel 7. Uitgangspunten bij trainingen en workshops

1. Teksten

Teksten voor video/dia series enzovoorts die specifiek worden geschreven in jouw opdracht, zullen van te voren in concept worden toegestuurd.

2. Je mag hierop maximaal een (1) maal wijzigingen laten aanbrengen. Als je akkoord gaat met die wijziging, dan worden deze een (1) maal verwerkt en daarna is de tekst definitief.
3. Mocht je achteraf nog wijzigingen wensen, dan wordt dit beschouwd als een aanvullende opdracht waarvoor gezamenlijk wordt overeengekomen welke vergoeding in rekening wordt gebracht.
4. Teksten van trainingen/workshops (syllabi, doe-pakketten enz.) worden vooraf per e-mail met je doorgenomen. Je mag niet eenzijdig teksten wijzigen.

5. Keuze van trainer/adviseur

Je mag een voorkeur aangeven voor een trainer/adviseur. Bsmart® heeft echter te allen tijde het recht te bepalen welke trainers/adviseurs de werkzaamheden volledig of gedeeltelijk zullen uitvoeren. Dit onverminderd de situatie waarin je voorkeur voor een bepaalde trainer/adviseur hebt aangegeven.

6. Zou een trainer/adviseur van voorkeur om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn, dan word je hiervan van te voren in kennis gesteld.

7. Kwaliteit

Bsmart® verplicht zich alles te doen om de kwaliteit van het geleverde werk zo optimaal mogelijk te laten zijn.

Artikel 8. Rechten van intellectueel eigendom

1. Alle bestaande of mogelijk uit de opdracht voortkomende rechten van intellectuele eigendom (waaronder het octrooirecht, merkrecht, tekening- of modelrecht en auteursrecht) op de resultaten uit de opdracht, in de meest ruime zin van het woord, komen toe aan bsmart®.
2. Voor zover een dergelijk recht slechts verkregen kan worden door een depot of registratie, is uitsluitend bsmart® daartoe bevoegd.
3. De in het kader van de opdracht door bsmart® tot stand gebrachte (originelen van de) resultaten (zoals ontwerpen, ontwerpschetsen, concepten, adviezen, illustraties, foto's, prototypes, (deel)producten, films, (audio en video)presentaties en andere materialen of (elektronische) bestanden e.d.) zijn eigendom van bsmart®, ongeacht of deze aan jou of aan derden ter beschikking zijn gesteld.
4. Verkoop, verveelvoudiging, openbaarmaking en/of vermeerdering, zulks in de meest ruime zin van het woord, aan derden van het bedoelde onder dit artikel is jou verboden.
5. bsmart® heeft het recht bij gebleken schending van de in dit artikel bedoelde rechten, een zelf vast te stellen maar wel redelijke vergoeding, bij jou in rekening te brengen. Dit laat het eisen van een schadevergoeding onverlet.
6. bsmart® behoudt het recht, de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis, voor andere doeleinden te gebruiken. bsmart® mag daarbij vertrouwelijke informatie niet ter kennis van derden brengen.



7. Na het voltooien van de opdracht hebben zowel jij als bsmart® geen bewaarplicht jegens elkaar met betrekking tot de gebruikte materialen en gegevens.

Artikel 9. Gebruik van het resultaat / Licentie

1. Jij verkrijgt het “recht tot gebruik” van het resultaat van de opdracht overeenkomstig de overeengekomen bestemming, mits je volledig voldoet aan de verplichtingen op grond van de overeenkomst met bsmart®.
2. Zijn er over de bestemming (zoals bedoeld in lid 1) geen afspraken gemaakt, dan blijft het gebruiksrecht beperkt tot dat gebruik, waarvoor de opdracht (kennelijk) is verstrekt. Het recht op gebruik is niet-exclusief en beperkt, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of anders is overeengekomen.
3. Wanneer het resultaat mede betrekking heeft op werken waarop rechten van derden rusten, maken partijen aanvullende afspraken hoe het gebruik van deze werken wordt geregeld.
4. Jij hebt zonder schriftelijke toestemming niet het recht om het resultaat van de opdracht aan te passen, ruimer of op andere wijze te (her)gebruiken of uit te voeren dan is overeengekomen, of om dit door de derden te laten doen. bsmart® kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden, zoals de betaling van een redelijke vergoeding.
5. In geval van niet overeengekomen ruimer of ander gebruik, hieronder ook begrepen wijziging, vermindering of aantasting van het voorlopige of definitieve resultaat, heeft bsmart® recht op een vergoeding wegens inbreuk op zijn/haar rechten van tenminste driemaal het overeengekomen vergoeding, althans een vergoeding die in redelijkheid in verhouding staat tot de gepleegde inbreuk, zonder enig ander recht te verliezen.
6. bsmart® heeft de vrijheid om de resultaten en eigendomsrechten te gebruiken voor eigen publiciteit, verwerving van opdrachten, promotie, waaronder begrepen wedstrijden en tentoonstellingen e.d., en om deze in bruikleen te krijgen, wanneer het om fysieke resultaten gaat. Hierbij wordt bsmart® uiteraard geacht de belangen van jou te respecteren en hiermee rekening te houden bij haar eigen gebruik.
7. bsmart® heeft het recht om jou als referentie te noemen op haar website. Mocht je het hiermee niet eens zijn, dan kun je een verzoek indienen om verwijderd te worden.

Artikel 10. Vrijwaringen

1. Jij vrijwaart bsmart® voor aanspraken van derden met betrekking tot rechten van intellectueel eigendom op door jou verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de Opdracht worden gebruikt.
2. Wanneer jij aan bsmart® informatiedragers, elektronische bestanden of bijvoorbeeld software verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

Artikel 11. Betaling

1. De betaalverplichting ontstaat, zodra er sprake is van een overeenkomst.
2. Betaling vindt plaats rechtstreeks via de website of binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk tussen jou en bsmart® anders is overeengekomen.
3. Facturatie en betaling gebeurt digitaal. Je ontvangt de factuur na de eerste trainingsdag.
4. Bij langlopende opdrachten (zoals een programma) is het mogelijk om (tegen een meerprijs) in termijnen te betalen.
5. Als je in termijnen betaalt, is het alsnog mogelijk het restant boetevrij ineens te betalen.



bsmart

6. De eventuele kosten die bsmart® voor de uitvoering van de opdracht maakt, zoals materiaal, licentiekosten, drukwerkkosten kosten voor prints, kopieën, (druk)proeven, en kosten van derden voor advies, productie en begeleiding e.d., zijn onderdeel van het totale aanbod, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
7. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur dien je binnen 7 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te melden aan bsmart®.
8. Eventuele bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur, schorten de betalingsverplichting voor het niet-betwiste deel van de factuur niet op.
9. Als je niet tijdig betaalt, ben je van rechtswege in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingstermijn, zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist.
Vanaf dat moment zal bsmart® aanspraak maken op:
 - de wettelijke rente (of een zelf te bepalen rentepercentage) vanaf de vervaldag tot de algehele voldoening;
 - de buitengerechtelijke kosten conform “het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten” (zoals genoemd in artikel 6:96 lid 4 BW).
10. Bij overschrijding van de betaaltermijn heeft bsmart® het recht de uitvoering van de overeenkomst of levering van een product op te schorten. bsmart® is niet aansprakelijk voor eventuele schade die jij hierdoor lijdt.
11. Indien hetgeen in voornoemde leden zich voordoet, heeft bsmart® het recht de kosten die dit met zich meebrengt, naar jou door te voeren.
12. Eventuele andere bijkomende kosten, zoals gerechtelijke incasso- en executiekosten (niet-limitatief), zullen eveneens op jou worden verhaald.

Artikel 12. Overmacht

1. bsmart® is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting richting jou als zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. bsmart® kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan heeft iedere partij het recht de overeenkomst te ontbinden (naast de bepalingen uit artikel 9), zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
3. Als bsmart® ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, heeft bsmart® het recht om het reeds nagekomen (respectievelijk na te komen gedeelte) separaat te factureren, indien van toepassing. Jij bent dan verplicht deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.
4. In geval van overmacht zal bsmart® zich naar redelijkheid inspannen om jou desgewenst te voorzien van een alternatieve oplossing.

Artikel 13. Ontbinding en annulering

1. Partijen hebben beide het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk schriftelijk te ontbinden, waarmee alle verschuldigde bedragen direct opeisbaar worden wanneer ten aanzien van de andere partij;
 - een verzoek tot faillissement;
 - (voorlopige) surseance/uitstel van betaling;
 - of schuldsanering;wordt ingediend, zonder enige verplichting aan de kant van bsmart® tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling.



2. bsmart® heeft bovendien het recht de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk, door middel van een schriftelijke verklaring te ontbinden, indien:
 - jouw bedrijf is stilgelegd of geliquideerd,
 - er beslag wordt gelegd op een aanzienlijk deel van jouw vermogen ofwel
 - jij het bedrijf aan derden overdraagt;
 - er sprake is van wanprestatie aan jouw zijde.Dit geldt onverminderd de aan bsmart® verder toekomende rechten.
3. Annulering is een feit als bsmart® de ontvangst van annulering bevestigd heeft. Als moment van annuleren geldt datum poststempel bij annulering per post of de datum en het tijdstip van ontvangen van de bevestigingsmail.
4. bsmart® heeft bij annulering het recht om eventuele schadevergoeding, annuleringskosten en gederfde winst te eisen.
5. Voor het verzetten van afspraken of het vergeten van afspraken heeft bsmart® het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera.
6. bsmart® heeft het recht een afspraak te annuleren dan wel te verzetten, omdat er niet naar behoren uitvoering kan worden gegeven aan de overeenkomst dan wel er sprake is van overmacht. Denk hierbij expliciet aan ziekte, arbeidsongeschiktheid, sterfgevallen binnen de familie- en vriendenkring.
7. Bij individuele of losse afspraken die je binnen 48 uur wilt annuleren of verzetten, heeft bsmart® het recht om annuleringskosten door te berekenen.
8. De voorwaarden in dit artikel omschreven gelden in alle gevallen en alle aangevoerde redenen, dus ook bij ziekte of andere overmachtssituatie aan jouw zijde. Echter er geldt een hardheidsclausule waarbij in zeer extreme of bijzondere omstandigheden (te bepalen door bsmart®) er kan worden afgeweken van hetgeen in dit artikel wordt geregeld.
9. Is bsmart® toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst, dan leidt dat niet tot restitutie van de overeengekomen prijs en/of vergoeding van schade, maar zal bsmart® zich naar redelijkheid inspannen om alsnog deugdelijk na te komen. bsmart® zal daarvoor geen kosten in rekening brengen.
10. In de onderstaande artikelen staan specifieke annuleringsvoorwaarden genoemd voor de daar beschreven diensten/producten.
11. **Individuele coachtrajecten (duurovereenkomst)**

Voor het volgen van een coachtraject gelden de volgende specifieke annuleringsvoorwaarden:

 - a. Voor het deelnemen aan een programma is 100% commitment gevraagd. Annulering is tijdens de looptijd van een traject niet mogelijk. Als jij om welke reden dan ook zelf besluit te stoppen, is er geen restitutie van het afgesproken totaalbedrag mogelijk, tenzij er van beide kanten sprake is van een samenwerking die niet (meer) matcht.
 - b. Alle ontvangen documenten en andere ontvangen zaken dienen na het vooraf annuleren te worden geretourneerd, teruggezonden of teruggegeven. De toegang tot de online omgeving en eventuele andere systemen, zal worden ontzegd.
 - c. Het afzeggen van een losse afspraak (tijdens de looptijd van een coachtraject) kan kosteloos tot 48 uur van te voren. Binnen deze 48 uur heeft bsmart® het recht om extra kosten in rekening te brengen, zoals kosten voor geboekte ruimten, reis- en verblijfkosten, annuleringskosten et cetera. Alleen bsmart® kan hierover met jou alternatieve afspraken maken.
12. **Teamverband: Training, coaching, event, workshop, masterclass, webinar etc.**
 - a. Kosten voor opzet/ontwikkeling van teamtrainingen/-coaching kunnen in het geheel niet worden geannuleerd.
 - b. Bij het annuleren van een trainings-/coachingsdag(en):



bsmart

- Meer dan 10 werkdagen voorafgaand aan de trainings-/coachingsdag(en) worden geen trainings-/coachingskosten in rekening gebracht.
- Binnen 10 werkdagen voorafgaand aan de trainings-/coachingsdag(en) wordt 50% van de trainings-/coachingskosten in rekening gebracht, met uitsluiting van een overmacht situatie.
- Binnen 3 werkdagen wordt 100% van de kosten in rekening gebracht.

13. Individuele deelnemer: Training, event, workshop, masterclass, webinar etc.

- a. Dit is niet restitueerbaar. Wel is het mogelijk om iemand anders in de plaats te laten komen dan wel een vergelijkbaar aanbod te krijgen (denk aan ticket voor een nieuwe datum).
- b. Wanneer jij (of jouw vervanger) op de dag van het event/workshop/masterclass/training/webinar zonder afmelding niet aanwezig bent, wordt dit beschouwd als annulering. Het is dan niet meer mogelijk om deel te nemen op een andere datum of een ander event/workshop/masterclass/ training/webinar te bezoeken.

14. Presentatie-/Spreekopdrachten

Bij een boeking hiervoor gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

- Binnen twee weken na aangaan van de overeenkomst (tenzij de opdracht al binnen deze termijn plaatsvindt): 15% annuleringskosten;
- Tussen de 2 weken en 1 maand vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 50% annuleringskosten.
- Binnen 1 tot 2 weken vanaf het moment van annuleren tot het moment van de opdracht: 75% annuleringskosten.
- Tussen 1 week t/m de dag van de opdracht zelf: 100% annuleringskosten inclusief eventuele reis- en verblijfkosten.

Artikel 14. Aansprakelijkheid

1. Alvorens je tot een claim overgaat, dien je met bsmart® in overleg te treden om tot een oplossing te komen.
2. Behalve in geval van opzet, grove schuld of bewuste roekeloosheid van bsmart®, is de aansprakelijkheid van bsmart® tot de vergoeding van bsmart® voor de opdracht beperkt, althans tot dat deel van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. bsmart® is verder uitsluitend aansprakelijk voor aantoonbare, toerekenbare en directe schade.
4. bsmart® kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor mondeling gedane adviezen, uitspraken, etc. die niet op schrift zijn gesteld.
5. bsmart® is enkel aansprakelijk tot de hoogte van de uitkering van de verzekeraar. Mocht de verzekeraar onverhoopt niet overgaan tot uitkering, dan is bsmart® aansprakelijk tot de factuurwaarde van de opdracht.
6. Aansprakelijkheid van bsmart®, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminkte of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.
7. bsmart® kan niet aansprakelijk worden gehouden:
 - Als jij onjuiste of onvolledige informatie hebt verstrekt;
 - Door jouw handelen of nalaten;
 - Als je zelf bent afgeweken van adviezen, aangedragen perspectieven, je niet hebt gehouden aan gestelde voorwaarden of eisen, in de meest brede zin van het woord;
 - Tekortkomingen van derden.
8. Aanspraken tot schadevergoeding vervallen indien deze niet binnen één jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig zijn gemaakt (onverminderd het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek).



Artikel 15. Klachten

1. bsmart® doet haar uiterste best om het te voorkomen, maar mocht je onverhoopt toch een klacht hebben over bsmart®, dan ben je verplicht deze klacht binnen 7 dagen na constatering schriftelijk in te dienen bij bsmart®.
2. Als bsmart® oordeelt dat de klacht gegrond is, zal bsmart® dit naar beste kunnen proberen te verhelpen.
3. Klachten geven je niet het recht om betalingen op te schorten of te compenseren.
4. Klachten over geleverde diensten (of producten) kunnen nooit een reden zijn voor het bedingen van een korting, schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 16. Geheimhouding en privacy

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alles wat is besproken tijdens of in het kader van de uitvoering van de opdracht.
2. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
3. De geheimhoudingsverplichting geldt niet indien:
 - bsmart® verplicht is tot openbaarmaking op grond van de wet of een bindende uitspraak van de rechter of overheidsorgaan;
 - de informatie algemeen bekend wordt;
 - bsmart® optreedt voor zichzelf in een juridische procedure waarbij deze informatie van belang kan zijn.
4. Je bent tevens verplicht geheimhouding en vertrouwelijkheid tussen deelnemers onderling te waarborgen. Denk hierbij aan deelnemers van een jaarprogramma die met elkaar (vertrouwelijke) informatie delen.
5. Persoonsgegevens die bsmart® bereiken, worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld. Gegevens worden uitsluitend gebruikt voor het aangegeven doel en grondslag. bsmart® houdt zich daarbij aan de van toepassing zijnde privacywetgeving, in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Artikel 17. Wijzigingsbeding en vindbaarheid

1. bsmart® heeft altijd het recht om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Eventuele wijzigingen van deze voorwaarden zijn dan ook steeds van toepassing.
3. De meest actuele versie van de voorwaarden is steeds vindbaar via de website van bsmart®.

Artikel 18. Geschillenregeling en toepasselijk recht

1. Van een geschil is sprake als één van de partijen dat stelt.
2. bsmart® doet er alles aan om een geschil te voorkomen, maar mocht dit toch gebeuren dan zullen partijen zich eerst tot het uiterste inspannen een geschil in onderling overleg op te lossen. Als dit niet lukt dan kunnen partijen een beroep doen op de rechter.
3. De rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van bsmart® is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. bsmart® behoudt het recht om een geschil aan een andere rechter voor te leggen.
4. Op de overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook in het geval je een buitenlandse opdrachtgever bent.