



ALGEMENE VOORWAARDEN BINNENWERK REFLECTIE

Binnenwerk Reflectie is geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 62769758 en is gevestigd aan de Hofstraat 11 (8021 CD) te Zwolle.

Artikel 1 Begrippen

1. In deze algemene voorwaarden worden de hierna volgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
2. Binnenwerk Reflectie is de eenmanszaak van M. de Roos. Onder Binnenwerk Reflectie worden tevens de door haar ingeschakelde derden verstaan.
3. Bedrijf: De natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. Particulier: De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. Opdrachtgever: Het Bedrijf of een Particulier die een overeenkomst (op afstand) aangaat met Dienstverlener.
6. Dienstverlener: De natuurlijke persoon die diensten aan Opdrachtgever aanbiedt, hierna: Binnenwerk Reflectie.
7. Aanbod: Ieder schriftelijk aanbod aan Opdrachtgever tot het verrichten van Diensten door Dienstverlener.
8. Diensten: De diensten die Binnenwerk Reflectie aanbiedt is coaching, supervisie, intervisie en (online) trainingen.
9. Opdracht: De uitvoering van de overeenkomst door Binnenwerk Reflectie terzake de door de Opdrachtgever aangevraagde diensten.
10. Overeenkomst: De overeenkomst tot dienstverlening waartoe Opdrachtgever opdracht heeft gegeven.
11. De website die Binnenwerk Reflectie gebruikt is <https://www.binnenwerk-reflectie.nl>.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Binnenwerk Reflectie, elke overeenkomst tussen Binnenwerk Reflectie en Opdrachtgever en op elke dienst en/of product dat door Binnenwerk Reflectie wordt aangeboden. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Binnenwerk Reflectie, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
2. Voordat een overeenkomst (op afstand) wordt gesloten, krijgt Opdrachtgever de beschikking over deze algemene voorwaarden. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal Binnenwerk Reflectie aan Opdrachtgever aangeven op welke wijze Opdrachtgever de algemene voorwaarden kan inzien, welke in elk geval op de website van Binnenwerk Reflectie is gepubliceerd zodat Opdrachtgever deze algemene voorwaarden eenvoudig kan opslaan op een duurzame gegevensdrager.
3. Afwijking van deze algemene voorwaarden is in beginsel niet mogelijk. In uitzonderlijke situaties kan van de algemene voorwaarden afgeweken worden als dit expliciet en schriftelijk met Binnenwerk Reflectie is overeengekomen. De algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende, gewijzigde en vervolgoopdrachten met Opdrachtgever.
5. Indien een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden gedeeltelijk of geheel nietig zijn of worden vernietigd, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden in stand, en zal de nietige/vernietigde bepaling(en) vervangen worden door een bepaling met dezelfde strekking als de originele bepaling.
6. Onduidelijkheden over de inhoud, uitleg of situaties die niet geregeld zijn in deze algemene voorwaarden, dienen beoordeeld en uitgelegd te worden naar de geest van deze algemene voorwaarden.
7. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 BW en 7:407 lid 2 BW is expliciet uitgesloten.

Artikel 3 Het Aanbod

1. Alle door Binnenwerk Reflectie gedane aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is aangegeven. Indien het aanbod beperkt of onder specifieke voorwaarden geldig is, wordt dit uitdrukkelijk in het aanbod vermeldt. Van een offerte is eerst sprake als deze schriftelijk is vastgelegd.
2. Binnenwerk Reflectie is slechts aan een aanbod of offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door Opdrachtgever schriftelijk binnen veertien dagen wordt bevestigd. Niettemin heeft Binnenwerk Reflectie het recht een overeenkomst met een potentiële Opdrachtgever om een voor Binnenwerk Reflectie gegronde reden te weigeren.



3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van het aangeboden product en/of dienst en de daarbij behorende prijzen. De beschrijving is dusdanig gedetailleerd zodat Opdrachtgever in staat is om een goede beoordeling van het aanbod te maken. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod kunnen Binnenwerk Reflectie niet binden. Eventuele afbeeldingen en specifieke gegevens in het aanbod zijn slechts een indicatie en kunnen geen grond zijn voor enige schadevergoeding of het ontbinden van de overeenkomst (op afstand).
4. Levertijden in offertes van Binnenwerk Reflectie zijn indicatief en geven de Opdrachtgever bij overschrijding ervan geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Binnenwerk Reflectie niet tot levering van een deel van de in de aanbidding of offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
6. Binnenwerk Reflectie heeft het recht om zonder opgaaf van redenen de overeenkomst te weigeren. Een dergelijke weigering geeft Opdrachtgever geen recht op schadevergoeding of enige andere compensatie voor het weigeren van de opdracht.
7. Indien meerdere opdrachtgevers samen een order plaatsen of een bestelling opgeven waardoor een overeenkomst tot stand komt dan wel meerdere orders en/of bestellingen worden samengevoegd waardoor een overeenkomst tot stand komt, dan is iedereen van de afzonderlijke opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van alle verplichtingen voortvloeiende uit die overeenkomst.

○ Artikel 4 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Opdrachtgever een Aanbod van Dienstverlener heeft aanvaard.
2. Indien Opdrachtgever het Aanbod heeft aanvaard door een opdracht te geven aan Binnenwerk Reflectie, zal Binnenwerk Reflectie de opdracht van Opdrachtgever schriftelijk per e-mail bevestigen. Elk aanbod is maximaal veertien dagen geldig, daarna kan Binnenwerk Reflectie niet meer aan een Aanbod gehouden worden.
3. Binnenwerk Reflectie is niet gehouden aan een Aanbod indien Opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen verwachten of heeft moeten begrijpen of behoorde te begrijpen dat het Aanbod een kennelijke vergissing of verschrijving bevat. Aan deze vergissing of verschrijving kan Opdrachtgever geen rechten ontleen.
4. Een Aanbod is slechts geldig indien dat schriftelijk wordt gedaan door Binnenwerk Reflectie aan Opdrachtgever.
5. Het herroepingsrecht is niet van toepassing indien de diensten binnen de bedenktijd van 14 dagen ter beschikking gesteld worden en direct na aanschaf geleverd worden.

○ Artikel 5 Duur van de overeenkomst

1. Indien en voor zover tussen Opdrachtgever en Binnenwerk Reflectie een overeenkomst is afgesloten, is de duur van deze overeenkomst conform hetgeen partijen zijn overeengekomen.
2. De overeenkomst wordt na afloop van elke maand telkenmale stilzwijgend verlengd met een maand, tenzij Opdrachtgever of Binnenwerk Reflectie de overeenkomst schriftelijk heeft beëindigd met een opzegtermijn van één maand vóór het einde van de desbetreffende maand.
3. Zowel Opdrachtgever als Binnenwerk Reflectie kunnen de overeenkomst ontbinden op grond van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst indien de andere partij schriftelijk in gebreke is gesteld, en hem een redelijke termijn is gegeven tot nakoming van zijn verplichtingen, en hij hierin toerekenbaar tekortschiet. Hieronder worden tevens verstaan de betalings- en medewerkingsverplichtingen van Opdrachtgever.
4. De ontbinding van de overeenkomst laat de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onverlet indien Binnenwerk Reflectie ten tijde van de ontbinding werkzaamheden heeft verricht of prestaties heeft geleverd. Opdrachtgever dient de overeengekomen vergoeding te voldoen.
5. Annulering van de overeenkomst is slechts mogelijk met vergoeding van de daadwerkelijk gemaakte kosten van Binnenwerk Reflectie alsmede 50% van de overeengekomen prijs indien de overeenkomst drie weken voor de aanvangsdatum geannuleerd wordt. Indien dit twee weken plaatsvindt voor de aanvangsdatum, is dit 75% van het overeengekomen bedrag en vanaf een week voor de aanvangsdatum dient Opdrachtgever het volledig overeengekomen bedrag te voldoen. Dit laat het recht van Binnenwerk Reflectie onverlet om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de door haar geleden schade dit bedrag overstijgt.
6. Zowel Opdrachtgever als Binnenwerk Reflectie kan de overeenkomst zonder nadere ingebrekestelling geheel of gedeeltelijk schriftelijk opzeggen met onmiddellijke ingang ingeval een der partijen in surséance van betaling verkeert, faillissement is aangevraagd of de betreffende onderneming eindigt door liquidatie of anders dan het samenvoegen of reconstructie van de onderneming. Indien een situatie zoals hierboven vermeld zich voordoet, is Binnenwerk Reflectie nimmer gehouden tot restitutie van reeds ontvangen gelden en/of schadevergoeding.



○ Artikel 6 Uitvoering van de overeenkomst

1. Binnenwerk Reflectie zal zich inspannen om de overeenkomst met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uit te voeren zoals van een goed opdrachtnemer verlangd mag worden. Alle diensten worden uitgevoerd op basis van een inspanningsverbintenis, tenzij expliciet en schriftelijk een resultaat is overeengekomen welke uitvoerig is beschreven.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Binnenwerk Reflectie het recht bepaalde werkzaamheden naar eigen inzicht te laten verrichten door derden.
3. Bij de uitvoering van de diensten is Binnenwerk Reflectie niet verplicht of gehouden om de aanwijzingen van Opdrachtgever op te volgen indien daardoor de inhoud of omvang van de overeengekomen diensten wordt gewijzigd. Indien de aanwijzingen meerwerk opleveren voor Binnenwerk Reflectie, is Opdrachtgever gehouden om dienovereenkomstig de meer- of bijkomende kosten te vergoeden.
4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Binnenwerk Reflectie aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Binnenwerk Reflectie worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Binnenwerk Reflectie zijn verstrekt, heeft Binnenwerk Reflectie het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.
5. Binnenwerk Reflectie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan doordat Binnenwerk Reflectie is uitgegaan van door de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
6. Indien door Binnenwerk Reflectie of door Binnenwerk Reflectie ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Opdrachtgever of een door Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt Opdrachtgever kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.
7. Opdrachtgever vrijwaart Binnenwerk Reflectie voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan Opdrachtgever toerekenbaar is.
8. Indien werknemers van Opdrachtgever een Opdracht geven aan Binnenwerk Reflectie mag Binnenwerk Reflectie erop vertrouwen dat deze werknemers dit doen met toestemming en uit naam van Opdrachtgever en is Opdrachtgever gehouden om alle verplichtingen voortvloeiend uit deze overeenkomst na te komen.
9. Indien na het volgen van een workshop of training Opdrachtgever niet tevreden is, kan Opdrachtgever na overleg met Binnenwerk Reflectie restitutie ontvangen van de betaalde gelden. Restitutie zal plaatsvinden binnen 14 dagen. Kosten voor materiaal wordt niet gerestitueerd.

○ Artikel 7 Abonnementen

1. Particulieren kunnen het abonnement aangaan voor één maand of één halfjaar.
2. Opzegging voor Particulieren kan met inachtneming van een opzegtermijn van een maand.
3. Bedrijven kunnen slechts een jaarabonnement afnemen welke gedurende de looptijd niet tussentijds kan worden opgezegd. Voor bedrijven is opzegging van het abonnement slechts mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste drie maanden en kan tegen het einde van de abonnementsperiode opgezegd worden.
4. Na afloop van het abonnement wordt het abonnement telkenmale automatisch verlengd met één maand of één jaar tot wederopzegging door Opdrachtgever of Binnenwerk Reflectie.
5. Indien sprake is van geen of niet tijdige beëindiging van het abonnement, wordt het abonnement stilzwijgend verlengd met één maand respectievelijk één halfjaar.
6. De opzegging kan per e-mail aan info@binnenwerk-reflectie.nl onder vermelding van de naam van het Lid en contactgegevens van Opdrachtgever gedaan worden alsmede de reden van opzegging en dient vóór de 1^e van elke maand door Binnenwerk Reflectie ontvangen te zijn.
7. Indien opzegging plaatsvindt tijdens de eerste abonnementsperiode, heeft Opdrachtgever geen aanspraak op restitutie van de reeds betaalde abonnementsvergoeding over de resterende periode.
8. Binnenwerk Reflectie kan het abonnement onmiddellijk en zonder enige schadevergoeding, uit welke hoofde dan ook, te zijn verschuldigd aan Opdrachtgever, ontbinden in geval:
 - a. Opdrachtgever in surseance van betaling of in staat van faillissement verkeert;
 - b. Opdrachtgever naar het uitsluitende oordeel van Binnenwerk Reflectie ernstig tekortschiet in de nakoming van verplichtingen op grond van deze overeenkomst en in verzuim verkeert;
 - c. Opdrachtgever de server en/of programmatuur gebruikt in strijd met de geldende wet en regelgeving of anderszins naar het oordeel van Binnenwerk Reflectie als ongewenst wordt aangemerkt.
9. Nadat het abonnement is geëindigd, is Opdrachtgever verplicht eventuele stukken en gegevens te retourneren aan Binnenwerk Reflectie.



○ Artikel 8 Meerwerk en wijzigingen

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat de overeenkomst aangepast en/of aangevuld dient te worden, of op verzoek van Opdrachtgever nadere werkzaamheden nodig zijn om tot het gewenste resultaat van Opdrachtgever te komen, is Opdrachtgever verplicht om deze meerwerkzaamheden te vergoeden volgens het overeengekomen tarief. Binnenwerk Reflectie is niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, en kan van Opdrachtgever verlangen dat daarvoor een aparte overeenkomst wordt gesloten.
2. Indien en voor zover voor het verrichten van bepaalde diensten een vaste prijs is afgesproken, en het uitvoeren van die diensten leidt tot extra werkzaamheden die redelijkerwijs niet geacht kunnen worden in de vaste prijs te zijn inbegrepen, is Binnenwerk Reflectie gerechtigd om deze kosten, na overleg met Opdrachtgever, in rekening te brengen bij Opdrachtgever.

○ Artikel 9 Prijzen en betaling

1. Alle prijzen zijn voor bedrijven exclusief omzetbelasting (BTW) en andere belastingheffingen. Voor Particulieren wordt de prijs getoond inclusief btw. De vermelde prijzen zijn voorts exclusief lunch, dranken en trainingsmaterialen. Indien Binnenwerk Reflectie extra kosten moet maken ten behoeve van de uitvoering van de dienstverlening, wordt dit op basis van nacalculatie aan Opdrachtgever gefactureerd. Onder deze kosten wordt in elk geval verstaan de reis- en verblijfkosten alsmede de kosten voor een bed & breakfast en/of hotel.
2. Opdrachtgever kan geen rechten of verwachtingen ontleen aan een vooraf afgegeven begroting, tenzij partijen uitdrukkelijk anders zijn overeengekomen.
3. Indien sprake is van een periodieke betalingsverplichting van Opdrachtgever, is Binnenwerk Reflectie gerechtigd om de geldende prijzen en tarieven (slechts) conform de voorwaarden van de overeenkomst schriftelijk aan te passen, met inachtneming van een termijn van tenminste drie maanden.
4. Opdrachtgever is gehouden om de diensten en/of producten van Binnenwerk Reflectie te voldoen zoals benoemd in de overeenkomst, en dient het overeengekomen bedrag binnen 14 dagen vanaf de factuurdatum te betalen.
5. Opdrachtgever dient deze kosten ineens, per factuur te voldoen op het aan hem kenbaar gemaakte rekeningnummer en gegevens van Binnenwerk Reflectie. Behoudens zeer bijzondere omstandigheden kan Opdrachtgever enkel na expliciete en schriftelijke toestemming van Binnenwerk Reflectie een nadere termijn overeenkomen waarin het verschuldigde bedrag dient te worden betaald.
6. Partijen kunnen overeenkomen dat er een voorschot betaald dient te worden. Indien op basis van een voorschot werkzaamheden worden verricht, wordt pas aangevangen met deze werkzaamheden nadat het voorschot is ontvangen door Binnenwerk Reflectie.

○ Artikel 10 Incassobeleid

1. Wanneer Opdrachtgever niet aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet, en niet binnen de daarvoor gestelde betalingstermijn van 14 dagen heeft voldaan aan zijn/haar verplichting, is Opdrachtgever (indien Opdrachtgever in de uitoefening van beroep of bedrijf de opdracht heeft gedaan zonder nadere ingebrekestelling) in verzuim en zal Opdrachtgever een schriftelijke herinnering ontvangen met het verzoek om binnen de daarin gestelde termijn het opeisbare bedrag te voldoen.
2. Vanaf de datum dat Opdrachtgever in verzuim is, zal Binnenwerk Reflectie (voor consumenten na het uitblijven van een betaling na het verstrijken van een nadere ingebrekestelling) zonder een nadere ingebrekestelling aanspraak maken op de wettelijke (handels)rente (zijnde tenminste 5% per jaar) vanaf de eerste verzuimdag tot algehele voldoening, en vergoeding van de buitengerechtelijke incassokosten van artikel 6:96 BW te berekenen volgens de staffel uit het besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten van 1 juli 2012.
3. Indien Binnenwerk Reflectie meer of hogere kosten heeft gemaakt welke redelijkerwijs noodzakelijk zijn, komen deze kosten in aanmerking voor vergoeding. Ook de gemaakte gerechtelijke en executiekosten zijn voor rekening van Opdrachtgever.

○ Artikel 11 (Op)Levering

1. Indien de aanvang, voortgang of (op)levering van de diensten of werkzaamheden wordt vertraagd doordat bijvoorbeeld Opdrachtgever niet of niet tijdig alle gevraagde informatie heeft aangeleverd, onvoldoende medewerking verleent, de (aan)betaling niet tijdig is ontvangen door Binnenwerk Reflectie of er door andere omstandigheden, welke voor rekening en risico van Opdrachtgever komen, heeft Binnenwerk Reflectie recht op een redelijke verlenging van de (op)leveringstermijn. Alle overeengekomen (op)leveringstermijnen zijn nooit fatale termijnen en overschrijding hiervan geeft geen recht op schadevergoeding aan Opdrachtgever. Opdrachtgever dient Binnenwerk Reflectie schriftelijk in gebreke stellen en hem een redelijke termijn gunnen om alsnog te kunnen (op)leveren.
2. Alle schade en bijkomende kosten als gevolg van vertraging door een oorzaak genoemd in lid 1 komen voor rekening en risico



van Opdrachtgever en zullen door Binnenwerk Reflectie bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

3. Indien sprake is van een gefaseerde uitvoering, of Opdrachtgever goedkeuring dient te geven, is Binnenwerk Reflectie gerechtigd om de uitvoering van de overeenkomst op te schorten tot het moment dat Opdrachtgever zijn goedkeuring heeft gegeven.
4. Binnenwerk Reflectie spant zich in om de dienstverlening binnen de overeengekomen termijn te realiseren, voor zover dit van haar in redelijkheid verlangd kan worden.
5. De aard van de werkzaamheden van Binnenwerk Reflectie brengt met zich mee dat pas een aanvang kan worden gemaakt met de werkzaamheden zodra alle benodigde informatie door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever draagt zelf het risico en de eventuele (schade) wanneer hij niet tijdig de benodigde informatie heeft verstrekt en vrijwaart Binnenwerk Reflectie nadrukkelijk voor alle gevolgen en mogelijk hieruit voortvloeiende schade voor Opdrachtgever en Binnenwerk Reflectie.

○ **Artikel 12 Verplichtingen Opdrachtgever**

1. Indien sprake is van vervanging van een deelnemer, in verband met onvoorziene omstandigheden van de deelnemer en/of Opdrachtgever, dient Opdrachtgever Binnenwerk Reflectie hierover zo spoedig mogelijk in te lichten.
2. Opdrachtgever dient zich te houden aan het minimum en maximum aantal deelnemers voor de betreffende dienst.
3. Opdrachtgever dient op eerste verzoek van Binnenwerk Reflectie zorg te dragen voor het ter beschikking stellen van de gevraagde faciliteiten (zoals een representatieve ruimte, beamer, flipover etc.) zoals overeengekomen in de overeenkomst.

○ **Artikel 13 Risico overgang**

Het risico van diefstal en verlies, verduistering of beschadiging van gegevens, documenten, programmatuur, databestanden en/of zaken die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst gebruikt, gemaakt of geleverd worden, gaat over op Opdrachtgever op het moment waarop deze feitelijk in de beschikking van Opdrachtgever zijn gebracht.

○ **Artikel 14 Privacy, gegevensverwerking en beveiliging**

1. Binnenwerk Reflectie gaat zorgvuldig om met de (persoons)gegevens van Opdrachtgever en Gebruikers van de website en zal deze slechts conform de privacy statement gebruiken. De meest recente versie van de privacy statement staat op de website. Vragen over de verwerking van de persoonsgegevens en nadere informatie kunnen per e-mail gesteld worden aan info@binnenwerk-reflectie.nl.
2. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de verwerking van gegevens die met gebruikmaking van een dienst van Binnenwerk Reflectie verwerkt worden. Opdrachtgever staat er tevens voor in dat de inhoud van de gegevens niet onrechtmatig zijn en geen inbreuk maken op enige rechten van derden. In dit kader vrijwaart Opdrachtgever Binnenwerk Reflectie tegen elke (rechts) vordering welke verband houdt met deze gegevens of de uitvoering van de overeenkomst.
3. Indien Binnenwerk Reflectie op grond van de overeenkomst dient te voorzien in beveiliging van informatie, zal deze beveiliging voldoen aan de overgekomen specificaties en een beveiligingsniveau dat gelet op de stand van de techniek, de gevoeligheid van de gegevens, en de daaraan verbonden kosten, niet onredelijk is.

○ **Artikel 15 Opschorting**

1. Binnenwerk Reflectie heeft het recht om de ontvangen of door haar gerealiseerde gegevens, databestanden, programmatuur en meer onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, zelfs indien zij daar, indien zij was betaald wel toe verplicht zou zijn.
2. Binnenwerk Reflectie is bevoegd de nakoming van de op haar rustende verbintenissen op te schorten zodra Opdrachtgever in verzuim is met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verbintenis, te late betaling van haar facturen daaronder begrepen. De opschorting zal terstond aan Opdrachtgever schriftelijk worden bevestigd. Binnenwerk Reflectie is in dat geval niet aansprakelijk voor schade, in welke vorm dan ook, als gevolg van het opschorten van haar werkzaamheden.

○ **Artikel 16 Overmacht**

1. Binnenwerk Reflectie is niet aansprakelijk wanneer zij ten gevolge van een overmachtsituatie haar verplichtingen op grond van de overeenkomst niet kan nakomen.
2. Onder overmacht aan de zijde van Binnenwerk Reflectie wordt in elk geval verstaan, maar is niet beperkt tot: (i) overmacht van toeleveranciers van Binnenwerk Reflectie, (ii) het niet naar behoren nakomen van verplichtingen van toeleveranciers die door Opdrachtgever aan Binnenwerk Reflectie zijn voorgeschreven of aanbevolen, (iii) gebrekkigheid van zaken, apparatuur,



programmatuur of materialen van derden, (iv) overheidsmaatregelen, (v) elektriciteitsstoring, (vi) storing van internet, datanetwerk- en telecommunicatiefaciliteiten (bijvoorbeeld door: cybercriminaliteit en hacking), (vii) natuurrampen, (viii) oorlog en terroristische aanslagen, (ix) ziekte van Binnenwerk Reflectie (x) algemene vervoersproblemen en (xi) overige situaties die naar het oordeel van Binnenwerk Reflectie buiten haar invloedssfeer vallen die de nakoming van haar verplichtingen tijdelijk of blijvend verhinderen.

3. Indien een overmachtsituatie langer duurt dan 2 maanden, kan de overeenkomst door elk van de partijen schriftelijk ontbonden worden. Indien op grond van de overeenkomst reeds enige prestaties zijn verricht, wordt in een dergelijk geval naar verhouding afgerekend zonder enige verschuldigdheid van elke partij jegens elkaar.

Artikel 17 Beperking van aansprakelijkheid

1. Indien het verrichten van diensten en/of uitvoeren van opdrachten door Binnenwerk Reflectie leidt tot aansprakelijkheid van Binnenwerk Reflectie, is die aansprakelijkheid beperkt tot de in verband met de opdracht in rekening gebrachte kosten, indien sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of er anderszins schade is ontstaan.
2. Binnenwerk Reflectie is niet aansprakelijk voor gevolgschade, indirecte schade, bedrijfsschade, winstderving en/of geleden verlies, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en schade als gevolg van gebruik van door Binnenwerk Reflectie geleverde diensten en/of producten.
3. De hoogte van de schadevergoeding is verder beperkt tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van Binnenwerk Reflectie per gebeurtenis per jaar uitkeert, dan wel tot het bedrag dat Binnenwerk Reflectie inzake de gebeurtenis daadwerkelijk op derden kan verhalen.
4. Binnenwerk Reflectie is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is of kan zijn van enig handelen of nalaten naar aanleiding van (onvolkomen en/of onjuiste) informatie op de website of die van gelinkte websites.
5. Binnenwerk Reflectie is niet verantwoordelijk voor fouten en/of onregelmatigheden c.q. technische storingen of gebreken in de functionaliteit van de website, programmatuur, storingen of het om welke reden dan ook niet beschikbaar zijn van de website en/of programmatuur.
6. Binnenwerk Reflectie staat niet in voor een juiste en volledige overbrenging van de inhoud van en door/namens Binnenwerk Reflectie verzonden e-mail, noch voor de tijdige ontvangst ervan.
7. Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de door hem/haar verstrekte informatie en wensen met betrekking tot de opdracht. Binnenwerk Reflectie sluit uitdrukkelijk alle aansprakelijkheid uit voor (gevolg)schade.
8. Alle aanspraken van Opdrachtgever wegens tekortschieten aan de zijde van Binnenwerk Reflectie vervallen indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd zijn gemeld bij Binnenwerk Reflectie binnen een jaar nadat Opdrachtgever bekend was of redelijkerwijs bekend kon zijn met de feiten waarop hij zijn aanspraken baseert.

Artikel 18 Geheimhouding

1. Binnenwerk Reflectie en Opdrachtgever verplichten zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, waaronder in elk geval de gegevens, procedures, ideeën en bedrijfsgevoelige informatie die is verkregen in het kader van een opdracht. De vertrouwelijkheid vloeit voort uit de opdracht of waarvan men redelijkerwijs kan verwachten dat het om vertrouwelijke informatie gaat.
2. Indien Binnenwerk Reflectie op grond van een wettelijke bepaling of een gerechtelijke uitspraak gehouden is de vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter of aangegeven derde (mede) te verstrekken, en Binnenwerk Reflectie zich niet kan beroepen op een verschoningsrecht, is Binnenwerk Reflectie niet gehouden tot enige schadevergoeding en is Opdrachtgever niet gerechtigd tot ontbinding van de overeenkomst.
3. De geheimhoudingsverplichting leggen Binnenwerk Reflectie en Opdrachtgever ook de door hen in te schakelen derden op.
4. Indien Opdrachtgever een inbreuk maakt op de geheimhoudingsplicht, is Opdrachtgever direct een opeisbare (schade)vergoeding verschuldigd van € 7.500,- euro per inbreuk met een verhoging van € 250,- euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Daarenboven is Binnenwerk Reflectie gerechtigd om een aanvullende schadevergoeding op Opdrachtgever te verhalen.

Artikel 19 Intellectuele Eigendomsrechten

1. Alle IE-rechten en auteursrechten van Binnenwerk Reflectie berusten uitsluitend bij Binnenwerk Reflectie en worden niet overgedragen aan Opdrachtgever.
2. Het is Opdrachtgever verboden om alle stukken waarop de IE-rechten en auteursrechten van Binnenwerk Reflectie rusten (en in het bijzonder de gebruiksinformatie, de programmatuur van de App en de App zelf) te openbaren en/of te vermenigvuldigen, te



wijzigen of ter beschikking te stellen aan derden zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Binnenwerk Reflectie.

3. Het is Opdrachtgever verboden om de producten waarop de intellectuele eigendomsrechten van Binnenwerk Reflectie rusten anders te gebruiken dan overeengekomen in de overeenkomst. Het is Opdrachtgever verboden om de intellectuele eigendomsrechten van Binnenwerk Reflectie anders te gebruiken dan het doel van de overeenkomst.
4. Binnenwerk Reflectie is gerechtigd om beeldmateriaal te maken van de deelnemer nadat diens toestemming is verkregen, en deze beelden te gebruiken ten behoeve van reclame- en promotiedoeleinden.
5. Indien Opdrachtgever een inbreuk maakt op de IE- en auteursrechten van Binnenwerk Reflectie, is Opdrachtgever direct een opeisbare (schade)vergoeding verschuldigd van € 10.000,- euro per inbreuk met een verhoging van € 250,- euro voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Daarenboven is Binnenwerk Reflectie gerechtigd om een aanvullende schadevergoeding op Opdrachtgever te verhalen.

○ **Artikel 20 Eigendomsvoorbehoud**

1. Alle door Binnenwerk Reflectie geleverde zaken, blijven eigendom van Binnenwerk Reflectie totdat de Opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met Binnenwerk Reflectie gesloten overeenkomsten is nagekomen.
2. Opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Indien derden beslag leggen op de onder eigendomsvoorbehoud geleverde zaken danwel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, is Opdrachtgever verplicht Binnenwerk Reflectie zo snel als redelijkerwijs verwacht mag worden daarvan op de hoogte te stellen.
4. Voor het geval dat Binnenwerk Reflectie zijn in dit artikel aangeduide eigendomsrechten wil uitoefenen, geeft de Opdrachtgever reeds nu onvoorwaardelijke en niet herroepbare toestemming aan Binnenwerk Reflectie of door deze aan te wijzen derden om al die plaatsen te betreden waar de eigendommen van Binnenwerk Reflectie zich bevinden en die zaken mede terug te nemen.
5. Binnenwerk Reflectie heeft het recht om de door Opdrachtgever aangekochte product(en), onder zich te houden indien Opdrachtgever nog niet (volledig) aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, ondanks een verplichting tot overdracht of afgifte van Binnenwerk Reflectie. Nadat Opdrachtgever alsnog aan zijn verplichtingen heeft voldaan zal Binnenwerk Reflectie de aangekochte producten alsnog zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen 7 werkdagen leveren aan Opdrachtgever.
6. Kosten en overige (gevolg)schade als gevolg van het onder zich houden van de aangekochte producten komt voor rekening en risico van Opdrachtgever en zal op eerste verzoek aan Binnenwerk Reflectie worden vergoed door Opdrachtgever.

○ **Artikel 21 Dossier en inzage**

1. Indien Opdrachtgever ervoor kiest om een dossier door Binnenwerk Reflectie te laten bijhouden over het verloop van de coaching, kan dit slechts bij uitzondering en indien dit expliciet is overeengekomen. In welk geval Opdrachtgever een aanvullende overeenkomst dient te sluiten met Binnenwerk Reflectie.
2. Het bijhouden van het dossier gebeurt conform de overeengekomen frequentie, honorering en werkwijze zoals in de overeenkomst omschreven, waarvoor meerkosten gerekend kunnen worden.
3. Het recht op inzage van het dossier is uitsluitend van toepassing op de betrokkene.
4. Een Opdrachtgever niet zijnde betrokkene ontvangt slechts in algemene zin een globale beschrijving van hetgeen bij zijn werknemers over het algemeen speelt en door Binnenwerk Reflectie is waargenomen. Hierbij treedt Binnenwerk Reflectie niet in details.
5. Indien ten gevolge van het deelnemen aan de workshop, training of coaching een betrokkene beslissingen neemt die Opdrachtgever (in)direct raken en/of schade oplevert, kan Binnenwerk Reflectie hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden. Het deelnemen aan een workshop, training of coaching is geheel op eigen risico en verantwoordelijkheid van de deelnemer en/of Opdrachtgever.

○ **Artikel 22 Vrijwaring en juistheid van informatie**

1. Opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van alle gegevens, informatie, documenten en/of bescheiden die hij aan Binnenwerk Reflectie verstrekt in het kader van een opdracht. Ook als deze gegevens afkomstig zijn van derden is Opdrachtgever hiervoor verantwoordelijk.
2. Opdrachtgever vrijwaart Binnenwerk Reflectie van elke aansprakelijkheid ingevolge het niet of niet tijdig nakomen van de verplichtingen uit het vorige lid.



3. Opdrachtgever vrijwaart Binnenwerk Reflectie voor aanspraken van derden met betrekking tot intellectuele eigendomsrechten op de door Opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, die bij het uitvoeren van de opdracht c.q. overeenkomst gebruikt kunnen worden.
4. Indien Opdrachtgever elektronische bestanden, software of informatiedragers aan Binnenwerk Reflectie verstrekt, garandeert Opdrachtgever dat deze vrij zijn van virussen en defecten.

○ Artikel 23 Klachten

1. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de dienstverlening van Binnenwerk Reflectie of anderszins klachten heeft over de uitvoering van zijn opdracht, is Opdrachtgever verplicht om deze klachten zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk tot twee maanden na de betreffende aanleiding dat tot de klacht heeft geleid te melden. Klachten kunnen gemeld worden via info@binnenwerk-reflectie.nl met als onderwerp 'klacht'. Opdrachtgever dient hierbij aan te geven of klacht gaat over de training of over coaching, intervisie en/of supervisie.
2. De klacht moet door Opdrachtgever voldoende onderbouwd en/of toegelicht zijn, wil Binnenwerk Reflectie de klacht in behandeling kunnen nemen.
3. Binnenwerk Reflectie zal zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht inhoudelijk reageren op de klacht. Partijen zullen proberen om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Binnen 6 weken moet duidelijk zijn of er een gezamenlijke oplossing is gevonden. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn. Als de klacht hiermee verholpen is, wordt een afsluitend verslag gemaakt. De procedure is daarmee afgesloten. Een verzoek om verlenging van de termijn van 6 weken wordt door de betreffende partij schriftelijke en gemotiveerd ingediend binnen deze termijn. De klacht en de werkwijze waarop deze is behandeld, zal 5 jaar bewaard blijven.
4. Indien Partijen niet tot een oplossing komen, kan Opdrachtgever een klacht indienen bij de LVSC (Landelijke Vereniging voor Supervisie en Coaching) via info@lvsc.eu. Meer informatie over de klachtenprocedure bij de LVSC is te vinden op <https://www.lvsc.eu/sites/lvsc/files/content/Klachtenprocedure%20LVSC%2018-02-16.pdf>. De uitspraak van de LVSC is bindend voor Binnenwerk Reflectie. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn.
5. Indien Partijen niet tot een oplossing komen voor de klacht terzake een door Binnenwerk Reflectie gegeven training, kan opdracht een klacht indienen bij de Klachtenfunctionaris via: <https://www.klachtenregeling.nl/wat-is-een-klachtenfunctionaris/>. Indien partijen daar niet uit komen, kan er beroep gedaan worden op de geschillencommissie via <https://www.klachtenregeling.nl/wat-is-een-geschilleninstantie/>. De uitspraak van de geschilleninstantie is bindend voor Binnenwerk Reflectie. Eventuele consequenties worden door Binnenwerk Reflectie snel afgehandeld, binnen een redelijke termijn.
6. Meer informatie kunt u vinden via de [klachtenregeling](https://www.binnenwerk-reflectie.nl) op <https://www.binnenwerk-reflectie.nl>.

○ Artikel 24 Toepasselijk recht

1. Op de rechtsverhouding tussen Binnenwerk Reflectie en Opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag (CISG) is uitdrukkelijk uitgesloten.
2. Binnenwerk Reflectie kan deze algemene voorwaarden eenzijdig wijzigen. De meest actuele versie is te vinden op de website.
3. Alle geschillen, ontstaan door of naar aanleiding van de overeenkomst tussen Binnenwerk Reflectie en Opdrachtgever, worden beslecht door de bevoegde rechter van rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, tenzij bepalingen van dwingend recht een andere bevoegde rechtbank aanwijzen.