

**ALGEMENE VOORWAARDEN
van Coöperatie De Droomfabriek U.A.**

(jan 2025)

Op alle werkzaamheden (workshops, leergangen, cursussen, coaching, etc.) die de Coöperatie De Droomfabriek U.A. (hierna te noemen opdrachtnemer) verricht, zal verrichten of overeenkomsten die opdrachtgever en opdrachtnemer zijn aangegaan, zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

1. Algemeen

- 1.1 De opdrachtnemer heeft als doel de opdrachtgever te helpen bij het halen van een doelstelling en/of resultaat. Dit doet de opdrachtnemer door middel van training, advies, coaching, etc. Gezien de aard van deze werkzaamheden kan het bereiken van het resultaat niet gegarandeerd worden.
- 1.2 De opdrachtnemer verplicht zich tot het uitvoeren van de werkzaamheden naar beste kunnen, inzicht en vermogen.
- 1.3 Het auteursrecht op alles dat door de opdrachtnemer geproduceerd wordt berust uitsluitend bij opdrachtnemer tenzij anders schriftelijk overeengekomen wordt.
- 1.4 De door opdrachtnemer aan opdrachtgever geleverde zaken blijven eigendom van opdrachtnemer totdat alle gefactureerde bedragen die opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, volledig zijn voldaan.

2. Opdrachten

- 2.1 Een opdracht komt tot stand door een intake met de opdrachtgever.
- 2.2 De opdrachtgever stelt de benodigde informatie, tijd, medewerking, etc. die nodig zijn voor het uitvoeren van de opdracht beschikbaar. Voorstellen en offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij alle essentiële informatie aan opdrachtnemer verstrekt.
- 2.3 De opdrachtnemer brengt een voorstel uit met daarin onder meer een opgave van de investeringskosten. De geldigheidsduur van een voorstel bedraagt 10 weken. Indien de opdrachtgever het voorstel accepteert kan hij dit bevestigen door het voorstel rechtmatig te ondertekenen en aan opdrachtnemer terug te geven.
- 2.4 Indien er voorbereidende werkzaamheden voor een opdracht zijn opgenomen in de offerte, zijn deze kosten ook verschuldigd bij het niet verlenen van de uiteindelijke opdracht, tenzij anders is overeengekomen.
- 2.5 Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal de opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.
- 2.6 Indien een tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal de opdrachtnemer dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

3. Annulering

- 3.1 Zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer kunnen de opdracht beëindigen/annuleren. Het moment van beëindiging/annuleren wordt in overleg vastgesteld en schriftelijk bevestigd.
- 3.2 Worden de werkzaamheden door de opdrachtgever beëindigd/geannuleerd dan:
 - a. blijven de reeds gezonden declaraties verschuldigd;
 - b. blijft, als dit gebeurt binnen 4 weken (20 werkdagen) vóór aanvang van de werkzaamheden, de helft (1/2) van de opdrachtsom door de opdrachtgever verschuldigd;
 - c. blijft, als dit gebeurt binnen 2 weken (10 werkdagen) vóór aanvang van de werkzaamheden, driekwart (3/4) van de opdrachtsom door de opdrachtgever verschuldigd;
 - d. blijft, als dit gebeurt binnen 1 week (5 werkdagen) vóór aanvang van de werkzaamheden, de hele opdrachtsom door de opdrachtgever verschuldigd;
 - e. blijft, als dit gebeurt na aanvang van de werkzaamheden de volledige opdrachtsom door de opdrachtgever verschuldigd;
 - f. zijn alle externe kosten die door opdrachtnemer zijn gemaakt (bijvoorbeeld gereserveerde accommodaties) door de opdrachtgever verschuldigd.
- 3.3 Voor annulering/uitstel van individuele coaching geldt dat binnen 72 uur vóór de geplande afspraak 100% fee wordt verrekend voor de ongebruikte gereserveerde tijd en alle ruimte-, apparatuur- en arrangementskosten voor zover gemaakt. Deze fee en kosten zijn (tenzij anders overeengekomen) ook verschuldigd indien er niet geannuleerd wordt, maar de dag/dagen uitgesteld worden naar andere data.

4. Open inschrijvingen

- 4.1 Open cursussen hebben hun eigen programma's, doorlooptijd, kosten en voorwaarden. Op het moment van aanmelden verklaart de opdrachtgever hiermee bekend te zijn.
- 4.2 De opdrachtgever draagt zorg voor de juiste informatie omtrent deelnemers en factuuradres.
- 4.3 In overleg met de opdrachtgever heeft de opdrachtnemer het recht om de inhoud, het cursusmateriaal, de locatie en de data van uitvoering te wijzigen. Voor de daarmee gepaard gaande kosten en/of schade is de opdrachtnemer niet aansprakelijk.
- 4.4 De deelnamekosten worden direct na aanmelding gedeclareerd. Uiterlijk 2 weken voor aanvang van de cursus moeten de kosten zijn voldaan.
- 4.5 Annulering (schriftelijk) kan tot maximaal 4 weken voor aanvang van de cursus. Wordt er geannuleerd binnen deze 4 weken dan zijn de volledige deelnamekosten verschuldigd.
- 4.6 De gebruikte studiemateriaal mag worden behouden. Het intellectuele eigendomsrecht van de cursusinhoud en -concepten als mede het auteursrecht op materialen berust uitsluitend bij opdrachtnemer.

5. Betaling en tarieven

- 5.1 Aan het einde van de maand vindt de declaratie plaats op basis van tijdsbesteding en de op dat moment geldende tarieven, tenzij anders is overeengekomen.
- 5.2 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om per 1 januari en per 1 juli de tarieven aan te passen.
- 5.3 De afspraken m.b.t. de tarieven van de werkzaamheden waarvoor opdracht is verleend zijn vast. Vervolgwerkzaamheden vinden plaats tegen de op dat moment geldende tarieven.
- 5.4 De declarabele eenheden zijn per dagdeel tenzij anders is overeengekomen. De kleinste declarabele eenheid is een half dagdeel (2 uur).
- 5.5 Reis- en verblijfskosten worden separaat aan opdrachtgever in rekening gebracht. De wijze van berekening van reiskosten staan vermeld in de offerte en de verblijfskosten worden berekend op basis van de daadwerkelijk gemaakte kosten.
- 5.6 Op de totale kosten wordt het geldende BTW-tarief in rekening gebracht als mede eventuele andere heffingen die door de overheid worden opgelegd.
- 5.7 Declaraties worden door opdrachtgever goedgekeurd door betaling of als niet binnen 30 dagen schriftelijk wordt gereageerd. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen. Indien de opdrachtgever in gebreke van betaling blijft dan is een rente van 1% per 4 weken verschuldigd zonder dat nadere sommatie of ingebrekestelling is vereist. Indien opdrachtgever na sommatie nalatig blijft in het nakomen van zijn betalingsverplichtingen is hij bovendien gehouden aan opdrachtnemer alle schade te vergoeden die het gevolg is daarvan. Indien betaling niet tijdig plaats vindt kan opdrachtnemer de vordering incasseren en de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 5.8 De kosten zowel in als buiten rechte veroorzaakt aan opdrachtnemer door bedoelde nalatigheid om tijdig te betalen zijn voor rekening van opdrachtgever. De ten laste van opdrachtgever komende buitengerechtelijke kosten bedragen ten minste 15% van de openstaande vordering.

6. Intellectueel eigendom

- 6.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven eigendom van de Droomfabriek.
- 6.2 Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de Droomfabriek.
- 6.3 De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.
- 6.4 Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

7. Klachtenregeling

7.1: Definities

Opdrachtgever: De rechtspersoon of natuurlijke persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en die een overeenkomst heeft gesloten met De Droomfabriek voor het afnemen van een training, cursus, coaching of gerelateerde dienstverlening.

Klacht: Iedere schriftelijke uiting van ontevredenheid van de Opdrachtgever over de organisatie, de trainer(s), de inhoud, de faciliteiten of de administratieve en financiële afhandeling van de dienstverlening door De Droomfabriek.

7.2: Doelstelling

Het doel van deze regeling is het snel, efficiënt en in onderling zakelijk overleg oplossen van klachten. Coöperatie De Droomfabriek U.A. gebruikt klachten daarnaast als instrument om de kwaliteit van haar zakelijke dienstverlening continu te optimaliseren.

7.3: Indiening van een klacht

Indieningstermijn: Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend binnen 4 weken nadat de situatie die aanleiding gaf tot de klacht zich heeft voorgedaan, dan wel binnen 4 weken na afronding van de betreffende opdracht of training.

Formaat: Klachten kunnen per e-mail worden gericht aan het centrale e-mailadres: info@dedroomfabriek.nl t.a.v. het bestuur.

Inhoud:

- Naam van de Opdrachtgever (organisatie) en contactpersoon.
- De naam en datum van de gevolgde training of het project.
- Een duidelijke en gedetailleerde omschrijving van de tekortkoming.
- Eventuele relevante bewijsstukken of correspondentie.

7.4: Behandeling en termijnen

Ontvangstbevestiging: Binnen 2 werkdagen na ontvangst van de klacht stuurt De Droomfabriek een schriftelijke ontvangstbevestiging per e-mail naar de Opdrachtgever.

Vertrouwelijkheid: Alle aspecten van de klacht en de behandeling daarvan worden door beide partijen strikt vertrouwelijk behandeld.

Onderzoek: De klacht wordt in behandeling genomen door een functionaris die niet direct betrokken is geweest bij de uitvoering van de training of opdracht. In het kader van hoor en wederhoor wordt contact opgenomen met de betrokken trainer of adviseur.

Afhandelingstermijn: De Droomfabriek streeft ernaar om binnen 4 weken na de verzending van de ontvangstbevestiging met een inhoudelijke reactie en een voorstel tot oplossing te komen.

Uitstel: Indien een zorgvuldig onderzoek meer tijd in beslag neemt, wordt de Opdrachtgever vóór het verstrijken van de termijn van 4 weken schriftelijk en gemotiveerd op de hoogte gesteld. Hierbij wordt een indicatie gegeven van de nieuwe termijn.

Vrijwaring van vergelding: De indiener van een klacht is gevrijwaard van elke vorm van vergelding als reactie op het indienen van een klacht. Dit vanuit de gedachte dat De Droomfabriek het belangrijk vindt om elke vorm van feedback als waardevol en belangrijk te waarderen.

7.5: Registratie en evaluatie

Elke ingediende zakelijke klacht wordt intern geregistreerd, inclusief de getroffen maatregelen en de wijze van afhandeling. Deze dossiers worden in een beveiligde omgeving bewaard voor een periode van minimaal 2 jaar na afhandeling en worden uitsluitend gebruikt voor interne kwaliteitsverbetering.

8. Aansprakelijkheid

- 8.1 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan opdrachtnemer verwijtbare en grove tekortkoming in de uitvoering van de werkzaamheden.
- 8.2 Met betrekking tot de uitgebrachte adviezen kan de opdrachtnemer nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de uitvoering en de gevolgen daarvan.
- 8.3 Leidt de uitvoering van een opdracht tot aansprakelijkheid van opdrachtnemer dan zal de aansprakelijkheid altijd beperkt zijn tot het bedrag of de bedragen waarop de door opdrachtnemer afgesloten (aansprakelijkheids)verzekering(en) aanspraak geeft (geven).
- 8.4 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade aan eigendommen van opdrachtgever, deelnemer(s) en derden noch voor stagnatie- of gevolgschade. De aansprakelijkheid voor de opdrachtnemer bedraagt nooit meer dan - hierin niet begrepen de omzetbelasting:-
 - bij opdrachten tot € 5000 maximaal € 10.000;
 - bij opdrachten tot € 15.000 maximaal € 20.000;
 - bij opdrachten boven € 15.000, maximaal € 30.000
- 8.5 De aansprakelijkheid verjaart drie maanden na het uitvoeren van de werkzaamheden.
- 8.6 Op alle door opdrachtnemer te sluiten overeenkomsten is het Nederlandse Recht van toepassing. De bevoegdheid tot het kennisnemen van geschillen is voorbehouden aan de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam zulks onverminderd het recht van opdrachtgever om de rechter van de woonplaats van opdrachtnemer te adieren en onverlet de wettelijke bepaling betreffende de bevoegdheid van de kantonrechter.

9. Vertrouwelijkheid

- 9.1 Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen, alsmede van persoonsgegevens van de opdrachtgever zoals omschreven in de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- 9.2 De opdrachtgever zal zonder toestemming van de opdrachtnemer aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, zijn werkwijze en dergelijke, dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

De Droomfabriek, Burelhul 1 Radio Kootwijk