

Algemene voorwaarden WEL-COM

Identiteit van WEL-COM

WEL-COM, Opleidingsinstituut voor Transformatieve Conflictoplossing
(communicatie, mediation & coaching)

gevestigd: Flessenbergerweg 55, 8191 LH Wapenveld

eigenaar: mr E.Ch. Welmerink

T: 0031 (0)38 4440676

Email: vanharte@wel-com.nl

I: www.wel-com.nl

KvK: 08180634

BTW: NL0955.26.158.B.01

Artikel 1: Algemeen

1.1 In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

- ◆ **WEL-COM:** WEL-COM, gevestigd te Wapenveld, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, tevens opdrachtnemer bij overeenkomst;
- ◆ **Cliënt:** de natuurlijke - of rechtspersoon die met WEL-COM een overeenkomst aangaat of aan wie WEL-COM een offerte heeft uitgebracht waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.

1.2 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen WEL-COM en cliënt, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

Voordat de overeenkomst al dan niet op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan Cliënt beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.

1.3 Het door Client zonder commentaar aanvaarden van een offerte, aanbieding of opdrachtbevestiging geldt als instemming met de toepassing van deze algemene voorwaarden.

1.4 De onderhavige voorwaarden zijn ook van toepassing op overeenkomsten met WEL-COM voor de uitvoering waarvan door WEL-COM derden dienen te worden betrokken.

1.5 De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van client wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

1.6 Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen dan dient de uitleg plaats te vinden „naar de geest” van deze bepalingen.

Artikel 2 Offertes en aanbiedingen

2.1 Alle offertes en aanbiedingen van WEL-COM zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na dagtekening, tenzij de offerte een andere termijn voor aanvaarding bevat.

2.2 WEL-COM kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien client redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

2.3 De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijf-, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

2.4 Indien de aanvaarding (al dan niet op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is WEL-COM daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij WEL-COM anders aangeeft.

2.5 Een samengestelde prijsopgave verplicht WEL-COM niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

artikel 3 Contractsduur, uitvoering overeenkomst en garanties

3.1 De overeenkomst tussen WEL-COM en cliënt komt tot stand door inschrijving voor een programma of aanschaf van een product van WEL-COM en betaling van de daarmee gepaard gaande (1e) betaling(stermijn).

3.2 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Cliënt WEL-COM derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. WEL-COM dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

3.3 WEL-COM heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3.4 Indien door WEL-COM of door WEL-COM ingeschakelde derden, waaronder de werknemers van WEL-COM, in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Cliënt of een door de Cliënt aangewezen locatie, draagt de Cliënt kosteloos zorg voor de door die personen in redelijkheid gewenste faciliteiten.

3.5 WEL-COM zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen, naar eer en geweten en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. WEL-COM neemt met de overeenkomst een inspanningsverplichting op zich en geeft derhalve geen garantie omtrent de resultaten van de overeenkomst.

3.6 Er geldt alleen een niet-goed-geld-terug garantie daar waar het expliciet op de verkooppagina van de website van WEL-COM aangegeven staat ten tijde van inschrijving voor een programma door Cliënt. Indien het niet expliciet vermeld staat op de verkooppagina, geldt er geen niet-goed-geld-terug garantie. Een eventuele garantie geldt voor de periode die expliciet vermeld staat op de verkooppagina van desbetreffend product of dienst.

3.7 WEL-COM biedt diensten en producten op het gebied van transformatieve conflictoplossing, communicatie, mediation en coaching op basis van eigen expertise en zal steeds met volle inzet en motivatie haar diensten verlenen naar beste eer en geweten. Op WEL-COM rust nimmer een resultaatsverplichting. Cliënt is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor zijn eigen resultaten en welzijn.

3.8 De Cliënt heeft na inschrijving voor een programma een bedenktijd van 14 dagen. Gedurende deze termijn is restitutie van de gestorte betaling mogelijk.

artikel 4 Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

4.1 WEL-COM is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:

- de Cliënt de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
- na het sluiten van de overeenkomst WEL-COM ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Cliënt de verplichtingen niet zal nakomen;
- de Cliënt bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
- door de vertraging aan de zijde van de Cliënt niet langer van WEL-COM kan worden geveerd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
- WEL-COM behoudt zich deze bevoegdheid voor zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling in een dergelijk geval, terwijl de Cliënt, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

4.2 Voorts is WEL-COM bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van WEL-COM kan worden geveerd.

4.3 Indien de overeenkomst wordt ontbonden op basis van nalatigheid van de Cliënt, dan zijn de vorderingen van WEL-COM op de Cliënt onmiddellijk opeisbaar. Indien WEL-COM de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4.4 Indien WEL-COM tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

4.5 Indien de ontbinding aan de Cliënt toerekenbaar is, is WEL-COM gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

4.6 WEL-COM kan naar eigen inzicht en goeddunken de overeenkomst verbreken en deelname aan een programma limiteren, uitstellen of beëindigen zonder terugbetaling of kwijtschelding van nog te incasseren maandelijksse betalingen indien Cliënt verstorend wordt of moeilijk om mee te werken, zich niet aan de richtlijnen van het programma houdt of deelname van andere deelnemers aan het programma verstoort of onveilig maakt.

4.7 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door WEL-COM om andere redenen dan bij punt 4.6 genoemd, zal WEL-COM de door Cliënt reeds betaalde bedragen naar rato van de totale investering in het programma, terugbetalen.

4.8 Indien de Cliënt een programma afneemt bij WEL-COM, verbindt Cliënt zich voor de volledige termijn aan dat programma. Indien Cliënt toch besluit het programma tussentijds niet te volmaken is de Cliënt alsnog gehouden aan het voldoen van de investering van het gehele programma voor zover dat op dat moment nog niet is voldaan. Deze verplichting geldt ongeacht of Cliënt daadwerkelijk meedoet of voltooit en is ongeacht of Cliënt betaalt in één keer of in termijnen. Er wordt geen teruggave gedaan van reeds betaalde bedragen.

4.9 In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging - indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven - ten laste van de Cliënt, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Cliënt niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het WEL-COM vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van WEL-COM op de Cliënt zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

4.10 Indien de Cliënt een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, vermeerderd met de eventuele aan- afvoer- en afleveringskosten daarvan en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de Cliënt in rekening worden gebracht.

artikel 5 Uitvoering van de overeenkomst en overmacht

5.1 WEL-COM is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Cliënt indien hij 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 zijn rekening komt.

5.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop WEL-COM geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor WEL-COM niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van WEL-COM of van derden daaronder begrepen. WEL-COM heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat WEL-COM zijn verbintenis had moeten nakomen.

5.3 WEL-COM kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan drie maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

5.4 Voor zoveel WEL-COM ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, heeft WEL-COM recht op vergoeding naar rato van het totale bedrag van de overeenkomst. Indien Cliënt op dat moment reeds meer heeft voldaan dan uiteindelijk op basis van het slechts gedeeltelijk geleverde is verschuldigd, is WEL-COM verplicht het door Cliënt teveel betaalde bedrag terug te storten.

5.5 WEL-COM behoudt zich het recht voor om ten aanzien van cursussen of opleidingen organisatorische of inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

artikel 6 Betaling en incassokosten

6.1 Betaling dient te geschieden direct bij aanschaf, inschrijving of bestelling via de website van WEL-COM. Indien er sprake is van een andere wijze van bestellen of inschrijven, dient betaling te geschieden binnen 7 dagen na factuurdatum, op een door WEL-COM aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door WEL-COM aangegeven. Alleen wanneer dit voor aanvang van de overeenkomst is afgesproken, kan er sprake zijn van periodiek factureren.

6.2 Indien de Cliënt in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Cliënt van rechtswege in verzuim. Deelname van Cliënt aan betreffende programma zal alsdan per direct stoppen. De Cliënt is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Cliënt in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

6.3 WEL-COM heeft het recht de door Cliënt gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

6.4 Het annuleren of stopzetten van deelname door Cliënt aan het programma waarvoor de

overeenkomst werd afgesloten, ontheft Cliënt niet van het voldoen van de totaal verschuldigde som voor het volledige programma. In geval de Cliënt verhinderd is deel te nemen aan een programma is hij gerechtigd een vervanger te sturen.

6.5 De Cliënt is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan WEL-COM verschuldigde.

6.6 Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

6.7 Indien de Cliënt in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan maakt WEL-COM automatisch, derhalve onaangekondigd, tevens aanspraak op incassokosten, forfaitair vastgesteld op minimaal 15% van het openstaande bedrag met een minimum €300,—, alsmede op een vaste rente van 1,5% per maand. De Cliënt is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

6.8 In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van Cliënt zijn alle vorderingen van WEL-COM en de verplichtingen van Cliënt jegens WEL-COM onmiddellijk opeisbaar.

artikel 7 Eigendomsvoorbehoud en intellectuele eigendom

7.1 Alle door WEL-COM in het kader van de overeenkomst geleverde diensten en digitale bestanden blijven eigendom van WEL-COM totdat de Cliënt alle verplichtingen uit de met WEL-COM gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.

7.2 Door WEL-COM geleverde digitale bestanden en fysieke materialen vallen onder het gebruikelijke auteursrecht. Het is de Cliënt uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen werkwijzen, adviezen, en andere geestesproducten van WEL-COM, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren. Verveelvoudiging en/of openbaarmaking en/of exploitatie is slechts na verkregen schriftelijke toestemming van WEL-COM toegestaan. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de overeenkomst, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

7.3 WEL-COM heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Cliënt ter kennis van derden wordt gebracht.

7.4 De Cliënt dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van WEL-COM veilig te stellen.

artikel 8 Geheimhouding

8.1 Vertrouwelijke informatie, of informatie die vertrouwelijk zou kunnen zijn, gedeeld door deelnemers aan een programma, WEL-COM of vertegenwoordiger van WEL-COM, mag niet door Cliënt worden aangewend voor een ander doel dan waarvoor deze informatie verkregen is. Ten aanzien van alle vertrouwelijke informatie geldt een geheimhoudingsplicht.

8.2 WEL-COM gaat vertrouwelijk om met informatie die Cliënt verstrekt tijdens een direct, individueel en besloten contact. Informatie die door de Cliënt en door andere deelnemers beschikbaar wordt gesteld tijdens groepsessies en andere bijeenkomsten en opnames kan worden verspreid onder alle deelnemers van een programma en kan worden toegevoegd aan producten die verkocht worden door WEL-COM, zodat nieuwe deelnemers kunnen leren van de beschikbaar gestelde informatie. WEL-COM verzoekt al haar deelnemers om vertrouwelijkheid in acht te nemen en de rechten en privacy van andere deelnemers niet te schenden. WEL-COM is echter niet aansprakelijk wanneer Cliënt of andere deelnemers dit verzoek van WEL-COM niet

respecteren.

8.3 Cliënt deelt vertrouwelijke informatie zoals beschreven in dit artikel niet met andere mensen en gebruikt het niet anders dan in een discussie met andere deelnemers aan het programma tijdens programma-sessies.

artikel 9 Aansprakelijkheid en vrijwaring

9.1 Indien WEL-COM aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van WEL-COM of zijn leidinggevende ondergeschikten.

9.2 WEL-COM kan niet aansprakelijk worden gehouden indien de beoogde resultaten niet worden behaald. Het behalen van resultaten is afhankelijk van de achtergrond, toewijding, verlangen, inzet en motivatie van Cliënt. WEL-COM neemt hiervoor geen enkele verantwoordelijkheid.

9.3 WEL-COM is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat WEL-COM is uitgegaan van door of namens de Cliënt verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens.

9.4 WEL-COM is niet aansprakelijk voor schade geleden wanneer WEL-COM verwijst naar een derde partij of internetsite waar WEL-COM goede ervaringen mee heeft. Het is de plicht van de Cliënt om te verifiëren of de dienstverlening, producten of te downloaden informatie en producten van dergelijke partijen veilig is.

9.5 WEL-COM kan nimmer verantwoordelijk zijn voor schade die voortvloeit uit adviezen die door WEL-COM aan Cliënt zijn verstrekt. Cliënt draagt de verantwoordelijkheid voor de door of namens hem uitgevoerde activiteiten, keuzes en werkwijzen en is verantwoordelijk voor zijn eigen welzijn.

9.6 Indien WEL-COM aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de hoogte van de aansprakelijkheid beperkt tot de hoogte van het bedrag dat uitgekeerd zal worden door de verzekeraar van WEL-COM. Indien de verzekeraar van WEL-COM niet over gaat tot uitkering van enig bedrag, is de aansprakelijkheid van WEL-COM beperkt tot de factuurwaarde van de overeenkomst, althans tot dat gedeelte van de overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

9.10 WEL-COM is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van WEL-COM aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan WEL-COM toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Cliënt aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. WEL-COM is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. WEL-COM kan tevens niet aansprakelijk zijn in geval van overmacht.

9.11 De Cliënt vrijwaart WEL-COM voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan WEL-COM toerekenbaar is. Indien WEL-COM uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Cliënt gehouden WEL-COM zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden.

artikel 10 Toepasselijk recht, klachten en geschillen

10.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij WEL-COM partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

10.2 De rechter in de vestigingsplaats van WEL-COM is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft. Niettemin heeft WEL-COM het recht het geschil in eerste instantie voor te leggen aan een mediator.

10.3 Eventuele klachten over de door WEL-COM geleverde diensten dienen binnen uiterlijk 8 dagen na levering hiervan, schriftelijk en gemotiveerd aan WEL-COM kenbaar worden gemaakt. Bij gebreke hiervan wordt de Cliënt geacht akkoord te zijn gegaan met de geleverde dienstverlening. WEL-COM zal de klacht intern behandelen binnen 8 dagen. Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de Cliënt de klacht voorleggen aan het bestuur van de Stichting ITCO (Instituut voor transformatieve conflictoplossing). Het oordeel van het bestuur zal bindend zijn.

10.4 Het indienen van een klacht ontslaat de Cliënt niet van zijn betalingsverplichting.