



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Uitgangspunten

Deze algemene voorwaarden gelden voor: Bolster, Bolstergroup BV vertegenwoordigers en personen werkzaam namens Bolstergroup BV, verder te noemen “Bolster” en opdrachtgevers de persoon, onderneming of organisatie die de opdracht voor de werkzaamheden verstrekt verder te noemen “opdrachtgever”, voor het aanbieden van alle door Bolster aan de opdrachtgever geleverde producten en diensten waaronder individuele training, groepssessies, trainingen en andere vormen van begeleiding, dan wel advisering, interim management, opleiding, detachering, alle andere ten behoeve van de opdrachtgever verrichte werkzaamheden van welke aard dan ook, uitgevoerd in het kader van een opdracht, waaronder begrepen werkzaamheden die niet op uitdrukkelijk verzoek van opdrachtgever zijn verricht verder te noemen “diensten”; en voor degene die deelneemt aan een traject, dat laatste als hij niet zelf de opdrachtgever is te noemen “participant”.

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen en overeenkomsten waarbij Bolster diensten aanbiedt of levert. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen en bevestigd De eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever slechts dan van toepassing als deze door “Bolster” uitdrukkelijk schriftelijk zijn aanvaard.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op aanvullende opdrachten en vervolgoopdrachten van de opdrachtgever.

### 2. Vertrouwelijkheid

Bolster is gehouden alle gegevens die de opdrachtgever en de participant, wat betreft de uit te voeren opdracht, aan hen verstrekken als strikt vertrouwelijk te beschouwen en al het mogelijke te doen en na te laten om geheimhouding van de gegevens te verzekeren.

Alles wat in het contact tussen Bolster en/of participant besproken wordt is en blijft vertrouwelijk.

Bolster wijst er nadrukkelijk op dat de absolute vertrouwelijkheid van eventueel e-mail contact ondanks alle zorgvuldigheid niet door haar kan worden gegarandeerd.

### **3. Dossiervorming en Geheimhouding**

Door het aangaan van een overeenkomst met Bolster wordt aan Bolster toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal Bolster uitsluitend gebruiken voor haar eigen activiteiten. Dit dossier wordt na het beëindigen van de sessies maximaal 7 jaar bewaard waarna het wordt vernietigd. Inzage in het dossier is mogelijk na schriftelijk verzoek.

### **4. Verplichtingen opdrachtgever en Bolster**

De door Bolster gemaakte offertes zijn vrijblijvend; offertes zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Bolster is slechts aan de offerte gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd. De prijzen in de genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. Offertes zijn gebaseerd op de bij Bolster beschikbare informatie. Als de tussen partijen gesloten overeenkomst betrekking heeft op het meer dan eenmaal leveren van dezelfde dienst wordt deze geacht te zijn aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.

### **5. Uitvoering van de overeenkomst**

De met de Bolster gesloten overeenkomsten leiden voor Bolster tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij Bolster gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van Bolster verlangd kan worden. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Bolster het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Bolster 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 Bolster worden verstrekt.

De opdrachtgever zal zijn volledige medewerking verlenen bij het uitvoeren van de opdracht en alle benodigde informatie aan Bolster verstrekken.

Indien de opdracht (gedeeltelijk) op het kantoor van de opdrachtgever dient te worden uitgevoerd, zal de opdrachtgever aan Bolster de benodigde werkruimte en materialen ter beschikking stellen.

Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Bolster zijn verstrekt, heeft Bolster 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. Bolster is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Bolster is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor haar kenbaar behoorde te zijn.

### **6. Intellectueel eigendom**

Bolster werkt met de Methode Seeing (voorheen bekend als: “Courage to Connect<sup>®</sup>”). Hiervoor heeft Bolster een licentie verkregen.

Het is andere partijen verboden deze methode toe te passen zonder geldige licentie.

Auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam-, en andere rechten van intellectuele eigendom berusten op de door Bolster ter uitvoering van de overeenkomst geleverde diensten, Bolster is en blijft houder respectievelijk eigenaresse van deze rechten. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam-, en andere aanduidingen niet wijzigen of verwijderen. Bolster behoudt het recht om de bij de uitvoering van de werkzaamheden opgedane kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **7. Honorarium en betaling**

Betaling dient tenzij schriftelijk anders overeengekomen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, in Euro's. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, compensatie of opschorting uit welke hoofde dan ook. Indien de opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet uiterlijk op de vervaldag heeft betaald, zal hij automatisch in gebreke zijn, zonder dat verdere ingebrekestelling vereist is. Het BTW nr van Bolster is NL 8192.47.157.B01. In geval van betalingsverzuim door de opdrachtgever is Bolster gerechtigd alle ten behoeve van de opdrachtgever te verrichten werkzaamheden met onmiddellijke ingang te staken of op te schorten, zonder dat zij daarvoor op enige wijze tegenover de opdrachtgever schadeplichtig kan worden. In het geval van betalingsverzuim is de opdrachtgever voorts een verdragingsrente verschuldigd over de openstaande vorderingen gelijk aan de wettelijke rente. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van Bolster en de verplichtingen van de opdrachtgever tegenover Bolster onmiddellijk opeisbaar zijn. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur. Als van Bolster meer dan de gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst, kan Bolster voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) eisen.

#### **8. Incassokosten**

Ingeval Bolster om haar moverende reden besluit een vordering wegens niet-betaling van een of meer niet betaalde facturen langs gerechtelijke weg te incasseren, is de opdrachtgever naast de verschuldigde hoofdsom en rente, tevens gehouden alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden. Daaronder zullen steeds zijn begrepen de kosten van incassobureaus, als ook de kosten en honoraria van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De vergoeding van gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten bedraagt tenminste 15% van de verschuldigde hoofdsom.

## **9. Verblijfskosten**

De door deelnemers en trainers c.q. begeleiders gemaakte kosten betreffende verblijf in hotels, conferentieoorden enz. komen voor rekening van de opdrachtgever. Deze kosten worden rechtstreeks aan de opdrachtgever gefactureerd.

## **10. Duur en financiële afspraken van opdrachten**

Een werkdag omvat acht werkuren. Een dagdeel omvat vier werkuren.

De sessieleider, trainer, interim-manager of adviseur van Bolster is gerechtigd om in overleg met de opdrachtgever een nader te bepalen aantal dagen vrij te nemen gedurende de duur van deze overeenkomst, tot een maximum van zes kalenderweken per jaar.

Het tarief is afhankelijk van de aard en omvang van de opdracht. Tenzij anders vermeld is het tarief exclusief reis- en verblijfskosten.

Opdrachtgever verschaft op de uitvoerende locaties een werkruimte met alle benodigde faciliteiten voor de uitvoering van de opdracht. Kosten voor deze faciliteiten zijn voor rekening van de opdrachtgever.

Bolster behoudt zich het recht voor in overleg met de opdrachtgever de overeengekomen tarieven aan te passen wegens wijziging van de algemene prijsindex en wegens door de overheid opgelegde maatregelen.

Indien gewerkt wordt op een door de cliënt gekozen locatie worden de reiskosten tegen een tarief van € 0,42 per kilometer in rekening gebracht. Vanaf Amsterdam CS. Bij de berekening van kilometers wordt uitgegaan van <http://maps.google.nl>.

Bolster is gerechtigd derden bij het (gedeeltelijk) uitvoeren van de opdracht in te schakelen.

## **11. Risico en aansprakelijkheid**

Bolster zich inspannen de voor haar uit de overeenkomst(en) voortvloeiende verplichtingen naar beste vermogen na te komen met inachtneming van de belangen van haar opdrachtgevers. Bolster aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten.

De aansprakelijkheid van Bolster is beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. Bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden wordt de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde factuurbedrag. Indien door of in verband met het verrichten van diensten door Bolster of anderszins schade aan personen of zaken wordt toegebracht, waarvoor Bolster aansprakelijk is, zal die aansprakelijkheid zijn beperkt tot het bedrag van de uitkering uit hoofde van de door Bolster afgesloten algemene aansprakelijkheidsverzekering, met inbegrip van het eigen risico dat Bolster in verband met die verzekering draagt. Elke aansprakelijkheid van Bolster voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.

## **12. Wijzigingsvoorwaarden**

Wijziging van de overeenkomst

De opdrachtgever heeft de mogelijkheid de datum en het tijdstip van de overeengekomen te leveren dienst voor aanvang in overleg en overeenstemming met Bolster kosteloos te wijzigen naar een nieuwe voor beide partijen geschikte datum binnen de gestelde einddatum van de opdracht. De opdracht zal uiterlijk binnen 4 weken na de geplande datum alsnog moeten plaatsvinden.

Voor geleverde diensten van 1 persoon en of een dagdeel of minder geldt een termijn van 48 uur voor aanvang en een maximale verschuiving van 1 maand.

Voor diensten die meer dan een dagdeel beslaan en of waar meer dan een medewerker van Bolster bij betrokken is geldt een termijn van 4 weken voor aanvang en een maximale verschuiving van 3 maanden.

Bij verplaatsing binnen genoemde termijnen is Bolster gerechtigd om het volledige tarief dat is afgesproken voor het gesprek/de training in rekening te brengen. Indien de opdrachtgever dan wel de aangewezen participant niet op het geplande gesprek verschijnt, zal ook het volledige tarief doorberekend worden.

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of uit te breiden, zullen partijen de overeenkomst tijdig en in overleg dienovereenkomstig aanpassen. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor veranderen. Bolster zal de opdrachtgever zo snel mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

Bij financiële en/of kwalitatieve consequenties door wijziging of aanvulling van de overeenkomst, zal Bolster de opdrachtgever hierover vooraf inlichten. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal Bolster daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## **13. Beëindiging**

Indien de opdracht, niet is afgenomen binnen de in de offerte gestelde einddatum, gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

Annulering/ beëindiging van de overeenkomst

Bolster heeft het recht om zonder opgave van reden een dienst te annuleren of deelname van een opdrachtgever te weigeren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen participanten te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Bolster betaalde bedrag. Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan geschieden. Vindt dit plaats 6 maanden voor aanvang van de opdracht dan zijn er geen kosten verschuldigd.

Bij niet annulering is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van de dienst te voldoen. Bij annulering binnen de genoemde 6 maanden weken tot en met 4 weken voor aanvang van de cursus, training, begeleiding traject is Bolster gerechtigd om 50% van het verschuldigde bedrag in rekening te brengen en bij annulering binnen 4 weken het volledige bedrag. Door Bolster gemaakte kosten worden altijd ongeacht tijdstip van annulering in zijn

geheel doorberekend.

Ingeval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen participant na aanvang van de cursus, training, begeleidings of traject de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van Bolster, anders rechtvaardigen.

Als één der partijen wezenlijk tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en na hier uitdrukkelijk door de andere partij op gewezen te zijn, deze verplichting niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wel geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

Bolster en de opdrachtgever zijn gerechtigd de overeenkomst, met onmiddellijke ingang en zonder rechterlijke tussenkomst, te beëindigen door een aangetekende schriftelijke kennisgeving aan de wederpartij, indien:

- de opdrachtgever nalatig is in het voldoen van enige betalingsverplichting binnen 14 dagen na aanmaning;
- de opdrachtgever of Bolster enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting binnen 14 dagen na schriftelijke aanmaning niet of niet behoorlijk nakomt;
- surseance van betaling of faillissement van de opdrachtgever of Bolster wordt aangevraagd of uitgesproken.

#### **14. Tot Slot**

De individuele, groepssessies en trainingen worden ingezet vanuit een resultaatgerichte insteek.

Volledige inzet van zowel Bolster als haar opdrachtgever en participant is daarbij cruciaal om het gewenste resultaat te behalen.

Bolster behoudt zich het recht voor haar Algemene Voorwaarden te wijzigen. Voor nieuwe cliënten geldt de meest actuele versie van de Algemene Voorwaarden. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden effectief één maand na aankondiging hiervan aan lopende cliënten, dan wel één maand na plaatsing van de herziene Algemene Voorwaarden op de website van Bolster.

De Algemene Voorwaarden van Bolster gelden met terzijdestelling van eventuele hiermee strijdige bepalingen vervat in of verband houdende met de overeenkomsten of de Algemene Voorwaarden van opdrachtgever.

Op iedere overeenkomst tussen Bolster en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter van het arrondissement waarbinnen Bolster gevestigd is. Dit met inachtneming van bovenstaande algemene voorwaarden.