

Algemene voorwaarden van de FlowFabriek, KvK nummer 82479410

Definities

FlowFabriek: de gebruiker van de algemene voorwaarden

Opdrachtgever: de wederpartij van de gebruiker

Deelnemer: de persoon/ opdrachtgever die aan een (online) aanbiddingen, (scholings)activiteiten, workshops en werksessies deelneemt

Opdracht: de opdracht van opdrachtgever aan FlowFabriek voor het leveren van de afgesproken dienst(verlening) door FlowFabriek en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

Dienstverlening:

- Werken aan Teamkracht, Sturen op Teamkracht en Sturen op Inzetbaarheid: de gefaseerde aanpak van FlowFabriek m.b.t. verandervraagstukken en inzetbaarheid van (zorg)medewerkers.
- (Online) dienstverlening als in een cursus, werksessie, training, etc.
- Interim opdrachten / flexibele inzet

Deze algemene voorwaarden hebben betrekking op alle activiteiten die vallen binnen de trajecten Werken aan Teamkracht, Sturen op teamkracht en Sturen op Inzetbaarheid (leiderschapsprogramma), als ook voor alle online dienstverlening zoals aanbiddingen, (scholings)activiteiten, workshops en werksessies aangeboden door FlowFabriek en werkzaamheden voor interim opdrachten/ flexibele inzet uitgevoerd door FlowFabriek.

1. Algemeen

- I. Deze voorwaarden gelden voor iedere offerte, overeenkomst, aanbidding, facturen, werkzaamheden, en levering van (online) diensten en producten door FlowFabriek waarop FlowFabriek deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- II. De voorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten met FlowFabriek, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
- III. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- IV. Algemene voorwaarden van opdrachtgever zoals bijvoorbeeld inkoop- of andere voorwaarden, zijn niet van toepassing.

2. Offertes en aanbiddingen

- I. De geldigheidsduur van de offertes en aanbiddingen van FlowFabriek is 30 dagen na dagtekening, tenzij anders is overeengekomen.
- II. De prijzen in de offertes en aanbiddingen zijn exclusief 21% BTW.
- III. De offertes en aanbiddingen zijn exclusief reis- en parkeerkosten en overige materialen, tenzij anders is aangegeven.
- IV. Wijziging van de offerte of aanbidding door opdrachtgever is alleen mogelijk na overleg en na akkoord en schriftelijke bevestiging door FlowFabriek.
- V. De genoemde bedragen in offerte of aanbidding gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

3. Uitvoering opdracht

- I. FlowFabriek zal de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- II. Indien en voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft FlowFabriek het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

- III. Opdrachtgever zal constructief meewerken aan het doorlopen van de trajecten van FlowFabriek binnen de overeengekomen termijnen. De opdrachtgever zal zorg dragen voor de benodigde kwaliteit en continuïteit in de personele ondersteuning van de werkzaamheden door FlowFabriek, welke voorafgaand afgestemd worden tussen opdrachtgever en FlowFabriek.
- IV. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan FlowFabriek aangeeft dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de opdracht, tijdig aan FlowFabriek worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig zijn verstrekt aan FlowFabriek, heeft FlowFabriek 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. Het niet of te laat aanleveren van gegevens en contacten kan leiden tot mindere kwaliteit van het eindresultaat. FlowFabriek is hiervoor niet aansprakelijk.
- V. Het aanbod en de activiteiten die onderdeel uitmaken van de (online) dienstverlening kunnen van tijd tot tijd wisselen. FlowFabriek is gerechtigd de inhoud uit te breiden of aan te passen.
- VI. FlowFabriek behoudt te allen tijde het recht om een deelnemer aan (online) dienstverlening te weigeren.

4. Wijzigingen opdracht

- I. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen opdrachtgever en FlowFabriek tijdig en in onderling overleg de opdracht indien nodig, aanpassen en schriftelijk bevestigen.
- II. Indien de opdracht wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van afronding en kosten van de uitvoering worden beïnvloed. FlowFabriek zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- III. FlowFabriek zal geen meerkosten in rekening brengen indien dit het gevolg is van omstandigheden die aan FlowFabriek zijn toe te rekenen.

5. Annulering trajecten **Werken aan Teamkracht**

- I. Uiterlijk 45 dagen voor aanvang van een opdracht, kan kosteloos geannuleerd worden, tenzij hier schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt tussen opdrachtgever en FlowFabriek.
- II. Tussen 45 dagen en 30 dagen voor aanvang van de opdracht is opdrachtgever bij annulering 50% van het offertebedrag verschuldigd aan FlowFabriek.
- III. Bij annulering vanaf dag 30 voor aanvang van de opdracht is opdrachtgever gehouden het volledige offertebedrag te voldoen aan FlowFabriek.
- IV. Tot 30 dagen voor aanvang van de opdracht is het mogelijk om het traject met maximaal 3 maanden te verzetten naar een datum die voor FlowFabriek passend is. FlowFabriek zal een alternatieve datum/data voorstellen.
- V. Ongeacht de (reden voor) annulering en het aantal dagen voor annulering, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht bij opdrachtgever.
- VI. FlowFabriek is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever de verplichtingen zoals afgesproken in een startgesprek en/of startdocument of genoemd in de offerte, niet, niet tijdig of niet volledig nakomt.

6. Annulering van **(online) dienstverlening**

- I. Voor een individuele deelnemer geldt dat na het verstrijken van de bedenktijd van 14 dagen, er geen mogelijkheid meer is om tot annulering en/of restitutie van het aankoopbedrag te komen.
- II. Deelname aan een aanbieding van (online) workshops/werksessies bij inschrijving via de website is persoonsgebonden, waardoor er maar één inlog account gekoppeld kan worden aan

een aankoop. Indien aankoper de cursus cadeau geeft aan een ander, dan dient hij/zij dit direct na aankoop per e-mail aan info@flowfabriek.com door te geven.

- III. In het geval onvoorziene omstandigheden plaatsvinden, bijvoorbeeld bij ziekte of omstandigheden met betrekking tot materialen die nodig zijn voor een behoorlijke uitvoering van de opdracht, heeft FlowFabriek de mogelijkheid een cursus te onderbreken, verplaatsen of annuleren. In dat geval maakt FlowFabriek de wijziging zo spoedig mogelijk kenbaar en zal zich inspannen om een passende oplossing te vinden.

7. Annulering van interim opdracht en flexibele inzet

- I. Bij een interim opdracht/ flexibele inzet kan uiterlijk 21 dagen voor aanvang van een opdracht, kosteloos geannuleerd worden, tenzij hier schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt tussen opdrachtgever en FlowFabriek.
- II. Bij een interim opdracht/ flexibele inzet geldt dat bij annulering van een opdracht, er altijd een volledige maand in rekening gebracht zal worden. Tussentijdse opzegging is mogelijk, maar dient 2 weken vooraf gemotiveerd kenbaar gemaakt te worden aan FlowFabriek. In deze situatie zullen de 2 weken tot ingangsdatum van opzegging vermeerderd met het maandbedrag van de opvolgende maand, in rekening gebracht te worden.
- III. Ongeacht de (reden voor) annulering en het aantal dagen voor annulering, worden de reeds verrichte voorbereidingsactiviteiten in rekening gebracht bij opdrachtgever.
- IV. Indien de opdracht een werksessie of training is, dan is het mogelijk tot 21 dagen voor aanvang van de opdracht de sessie met maximaal 3 maanden te verzetten naar een datum die voor FlowFabriek passend is. FlowFabriek zal een alternatieve datum/data voorstellen.

8. Reis- en verblijfskosten en materialen

- I. Reis- en verblijfskosten en parkeerkosten gemaakt door FlowFabriek t.b.v. een opdracht komen voor rekening van de opdrachtgever. Reiskosten worden berekend op basis van 0,19 eurocent per kilometer (excl. BTW) ongeacht het vervoermiddel.
- II. Materiaalkosten gemaakt door FlowFabriek t.b.v. een opdracht komen voor rekening van de opdrachtgever. Een prijsindicatie zal in de offerte vermeld worden.

9. Betaling traject Werken aan Teamkracht

- I. FlowFabriek zal in twee termijnen factureren, tenzij hier schriftelijk andere afspraken over zijn gemaakt tussen opdrachtgever en FlowFabriek.
- II. Betaling door opdrachtgever vindt plaats binnen 14 dagen na factuurdatum door bijschrijving op een door FlowFabriek aangewezen rekeningnummer onder vermelding van het factuurnummer.
- III. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. FlowFabriek zal in dat geval incassomaatregelen nemen. De meerkosten die dit met zich meebrengt, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- IV. Bij overschrijding van de betalingstermijn heeft FlowFabriek het recht de werkzaamheden voor opdrachtgever per direct op te schorten, zonder dat FlowFabriek gehouden is eventuele schade te vergoeden ten gevolge van het opschorten.

10. Betaling online dienstverlening

- I. FlowFabriek biedt voor deelnemers bij de aanbieding van (online) workshops/ werksessies of aanverwant, een veilige betalingsmogelijkheid via de website.
- II. De betaling dient direct (online) voldaan te worden via de aangeboden (digitale) betalingsmethode. Zonder betaling zal een deelnemer niet toegelaten worden tot de sessie(s).
- III. Voor elke deelnemer geldt dat met de aankoop van een aanbieding (online) workshops/werksessies en aanverwant, er de verplichting tot betaling ontstaat, ook wanneer

niet de gehele aankoop wordt doorlopen dan wel gebruik wordt gemaakt van de ter beschikking gestelde content.

11. Betaling interim opdrachten/ flexibele inzet

- I. FlowFabriek zal bij inhuur voor een interim opdracht/ flexibele inzet op basis van uurtarief, maandelijks factureren aan het begin van de aansluitende maand.
- II. Betaling door opdrachtgever vindt plaats binnen 14 dagen na factuurdatum door bijschrijving op een door FlowFabriek aangewezen rekeningnummer onder vermelding van het factuurnummer.
- III. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. FlowFabriek zal in dat geval incassomaatregelen nemen. De meerkosten die dit met zich meebrengt, zijn voor rekening van opdrachtgever.
- IV. Bij overschrijding van de betalingstermijn heeft FlowFabriek het recht de werkzaamheden voor opdrachtgever per direct op te schorten, zonder dat FlowFabriek gehouden is eventuele schade te vergoeden ten gevolge van het opschorten.

12. Geheimhouding

- I. Opdrachtgever en FlowFabriek zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
- II. Indien op grond van een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak FlowFabriek gehouden is vertrouwelijke informatie aan door de wet of bevoegde rechter aangewezen derden mede te verstrekken en FlowFabriek zich ter zake niet kan beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is FlowFabriek niet gehouden tot schadevergoeding of schadeloosstelling.
- III. FlowFabriek leeft de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming na.

13. Klachten en geschillen

- I. Indien tijdens de uitvoering van een opdracht naar mening van de opdrachtgever een geschil of verschil van inzicht ontstaat, treden beide partijen met elkaar in overleg en spannen zich in om tot een passende oplossing te komen.
- II. Opdrachtgever is verplicht om klachten over facturen en/of de geleverde diensten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan FlowFabriek door een e-mail te versturen naar info@flowfabriek.com; Indien later melding wordt gemaakt dan komt opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- III. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting nooit op.

14. Aansprakelijkheid

- I. FlowFabriek is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat de deelnemer/opdrachtgever met de opdracht beoogde.
- II. FlowFabriek is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan uit door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- III. FlowFabriek is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade, ontstaan bij de uitoefening van de opdracht daaronder begrepen gevolgschade, verlies van personeel, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- IV. Deelnemer aan (online) dienstverlening blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens het volgen van de aangeboden content door FlowFabriek.
- V. FlowFabriek is niet aansprakelijk indien een tekortkoming het gevolg is van overmacht.

- VI. Indien FlowFabriek op locatie van opdrachtgever werkt, verzekert opdrachtgever zich tegen schade die door de uitvoering van een opdracht kan ontstaan.
- VII. Indien er sprake zou zijn van aansprakelijkheid van FlowFabriek, dan is iedere aansprakelijkheid van FlowFabriek beperkt tot:
 - o traject Werken aan Teamkracht: dat gedeelte van de fase waarop de aansprakelijkheid direct betrekking heeft met een maximaal bedrag van €2500,-
 - o Online dienstverlening: maximaal het factuurbedrag met een maximum van €200,-
 - o Interim opdrachten/ flexibele inzet: het maandbedrag wat gefactureerd zou worden met een maximaal bedrag van €2000,-
- VIII. FlowFabriek aanvaardt geen aansprakelijkheid voor tekortkomingen van door FlowFabriek ingeschakelde derden.
- IX. Een aansprakelijkstelling moet vooraf zijn gegaan door een bij FlowFabriek ingediende schriftelijke klacht. Alle aanspraken van opdrachtgever vervallen na 12 maanden nadat de werkzaamheden door FlowFabriek bij opdrachtgever zijn afgerond.

15. Eigendom

Alle content, geleverde zaken en diensten door FlowFabriek, zoals bijvoorbeeld materialen, visualisaties, vragenlijsten, logo, tools, trainingen, bestanden, website toegang, etc. blijven eigendom van FlowFabriek en mogen nooit zonder toestemming van FlowFabriek gebruikt worden voor andere doeleinden of verkocht worden aan derden, verveelvoudigd worden, openbaar gemaakt worden of ter kennis worden gebracht bij derden. Overleg bij twijfel altijd met FlowFabriek. Het is deelnemer/ opdrachtgever aan (online) dienstverlening niet toegestaan de content van (online) scholing, workshops/ werksessies en aanverwant te gebruiken voor andere doeleinden dan persoonlijk gebruik.

16. Overige bepalingen

Elektronische bestanden of software etc. welke door opdrachtgever aan FlowFabriek zijn verstrekt ten behoeve van de opdracht, moeten vrij zijn van virussen en defecten.

17. Toepasselijk recht

Op alle opdrachten tussen FlowFabriek en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Partijen zullen, voordat een beroep wordt gedaan op een rechter, zich tot het uiterste inspannen om het geschil in onderling overleg te beslechten. Eventuele geschillen zullen uitsluitend worden beslecht door de bevoegd rechter van de Rechtbank te Den Haag.