

Artikel 1. Algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst, levering en betaling tussen:

Met Shamal, gevestigd te Wassenaarsestraat 97, 2586 AM Den Haag hierna te noemen 'Met Shamal', Met Shamal is een eenmanszaak die geëxploiteerd wordt door mw. S. C. Binnendijk onder KvK nummer: 55534635.

en

een wederpartij waarop Met Shamal deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgewezen, hierna te noemen 'Opdrachtgever'.

2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop, algemene of andere voorwaarden van de Opdrachtgever worden nadrukkelijk van de hand gewezen.

3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaald volledig van toepassing. Opdrachtgever en Met Shamal zullen dan alsnog in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht worden genomen.

4. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

5. Indien Met Shamal niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Met Shamal in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze algemene voorwaarden te hanteren.

Artikel 2. Offertes

1. Alle offertes van Met Shamal kennen een geldigheidstermijn van 14 dagen en zijn geheel vrijblijvend van aard. De offerte vervalt indien opdrachtgever niet binnen 14 dagen akkoord gaat met de offerte. Indien de offerte wordt aangepast zal er een nieuwe geldigheidstermijn van 14 dagen intreden.

2. Een samengestelde prijsopgave verplicht Met Shamal 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. Tarieven, factureren en betaling

1. Honorering berust op een dagdeeltarief, tenzij anders overeengekomen. Één dagdeel beslaat maximaal 4 uur. Gewerkte tijd wordt naar boven afgerond op hele dagdelen. Indien er, bij uitzondering, sprake is van een ander tarief dan een dagdeeltarief, wordt de daadwerkelijk aanwezige tijd achteraf gefactureerd, afgerond op 15 minuten.

2. (dagdeel)Tarieven zijn exclusief omzetbelasting, reistijdvergoeding en reis- en verblijfkosten. Ook over de reistijdvergoeding, reis- en verblijfkosten wordt omzetbelasting geheven.
3. Reiskosten zijn gebaseerd op een vaste prijs per afgelegde kilometer gerekend vanaf het vestigingsadres van Met Shamal tot de uitvoeringsplaats van de opdracht en terug.
4. Reistijdvergoeding komt voor rekening van de Opdrachtgever indien de enkele reistijd naar de uitvoeringslocatie van de opdracht, gerekend vanaf het vestigingsadres van Met Shamal, langer dan 1 uur bedraagt. Reistijdvergoeding wordt afgerond op 15 minuten.
- 5: Eventuele verblijfkosten zoals bijvoorbeeld: parkeerkosten, drankjes of ontbijt/ lunch/ diner op de uitvoeringslocatie komen voor rekening van de Opdrachtgever.
6. Facturering door Met Shamal geschiedt aan het einde van iedere kalendermaand waarin werkzaamheden voor Opdrachtgever zijn verricht. Eventueel bezwaar tegen de hoogte of inhoud van de factuur dient door Opdrachtgever binnen 14 dagen na factuurdatum schriftelijk aan Met Shamal gemotiveerd kenbaar te worden gemaakt. Indien bezwaar binnen deze termijn uitblijft, wordt Opdrachtgever geacht met de hoogte van de factuur in te stemmen.
7. Betaling dient te geschieden binnen dertig dagen na factuurdatum. Indien Opdrachtgever niet binnen dertig dagen na factuurdatum betaald heeft, wordt Opdrachtgever van rechtswege geacht in verzuim te zijn zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is en kan de handelsrente zoals genoemd in artikel 6:119a en 120 lid 2 BW in rekening worden gebracht.
8. Indien de opdracht in fases wordt uitgevoerd is Met Shamal gerechtigd de uitgevoerde fase afzonderlijk te factureren.
9. Indien de opdracht in fases wordt uitgevoerd kan Met Shamal de uitvoering van de volgende fase opschorten totdat de betaling van eerdere fase(s) door Opdrachtgever verricht is.
10. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is met een minimum van 15 % procent van de hoofdsom, vermeerderd met rente. Indien Met Shamal echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijk en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

Artikel 4. Voorbereiding

1. Het dagdeeltarief is inclusief een voorbereidingstijd van één uur voor een opdracht van één dagdeel of twee uur voor een opdracht van twee of meer dagdelen. Indien meer voorbereidingstijd nodig is, dan zal dit extra in rekening worden gebracht. Met Shamal is verplicht deze extra voorbereidingstijd vóór het accorderen van de opdrachtverstrekking aan Opdrachtgever per post of email te offeren.
2. Opdrachtgever is verplicht alle, voor een goede voorbereiding benodigde gegevens, tijdig, volledig en correct, doch uiterlijk zeven dagen voor de uitvoering van de opdracht, aan Met Shamal te doen toekomen. Voorbeelden van deze gegevens zijn: achtergrond- of bedrijfsinformatie, cases, informatie over theorie, modellen, werkvormen, rollen of kandidaten.

Artikel 5. Boeking en annulering

1. Aanvragen worden door Met Shamal bevestigd door middel van een opdrachtbevestiging per post of per e-mail, inclusief alle voor de opdracht essentiële gegevens. Op de opdrachtbevestiging staat de reactietermijn voor de Opdrachtgever vermeld. De opdracht is definitief als Opdrachtgever binnen deze reactietermijn de opdrachtbevestiging van een akkoord voorziet.
2. (deel) Annulering of verplaatsing van de opdracht door de Opdrachtgever geschiedt per e-mail. Annulering en verplaatsing voor een geaccordeerde opdrachtbevestiging is kosteloos. Bij een (gedeeltelijke) annulering of verplaatsing na een geaccordeerde opdrachtbevestiging worden de volgende kosten gerekend:

Annulerings- en verplaatsingskosten

Datum annulering of verplaatsing	% van overeengekomen honorarium
> 3 maanden	25%
≤ 3 maanden - > 1 maand	50%
≤ 1 maand - > 2 weken	75%
≤ 2 weken	100%

3. (deel) Annulering door Met Shamal geschiedt per e-mail. Annulering voor de opdracht voor een geaccordeerde opdrachtbevestiging is kosteloos en ontslaat Met Shamal van verdere verplichtingen. Bij (gedeeltelijke) annulering vanaf de opdrachtbevestiging tot aan de uitvoeringsdatum is Met Shamal verplicht voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Als deze vervanging niet te vinden is, dan heeft Opdrachtgever recht op een schadeloosstelling voor aantoonbaar geleden schade volgens het schema annuleringskosten genoemd onder artikel 5.2, met een maximum van 100% van het overeengekomen honorarium over het betreffende geannuleerde dagdeel. Behoudens in geval van overmacht, zoals genoemd in artikel 6.
4. In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging- indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven- ten last van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Met Shamal vrij om de opdracht terstond en met directe ingang op te zeggen, dan wel te annuleren, zonder enige verplichting anderzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Met Shamal op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
5. Annulering door een van beide partijen zal, behoudens het bepaalde in lid 5.2, 5.3 en 5.4 niet leiden tot aansprakelijkheid voor eventuele schade die de wederpartij door annulering lijdt.

Artikel 6. Overmacht

1. Van overmacht is sprake als ten gevolge van enige omstandigheid, voorzien of niet voorzien, redelijkerwijs niet (meer) van Met Shamal kan worden verlangd dat zij haar verplichtingen (verder) nakomt. Dit is onder andere het geval bij ziekte, arbeidsongeschiktheid, onoverkomelijke transportmoeilijkheden, beperkende overheidsmaatregelen, van welke aard ook en voorts iedere andere omstandigheid waar Met Shamal geen invloed op uit kan oefenen, maar waardoor zij niet in staat is haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen.

2. Overmacht ontslaat Met Shamal van het nakomen van de overeengekomen leveringsplicht en Opdrachtgever van afnameplicht, zonder dat Opdrachtgever of Met Shamal uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten of schade kunnen doen gelden.
3. In het geval van overmacht zal Met Shamal Opdrachtgever onverwijld op de hoogte stellen.
4. Voor zover Met Shamal ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de opdracht inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is het Met Shamal gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 7. Vertrouwelijkheid

1. Met Shamal is verplicht de door Opdrachtgever ter voorbereiding van de opdracht verstrekte gegevens, geheim te houden en alle redelijke voorzorgsmaatregelen te nemen om te voorkomen dat deze gegevens in handen van derden geraken of dat derden er kennis van kunnen nemen of afschriften of kopieën kunnen maken.
2. Met Shamal is verplicht alle informatie over deelnemers aan de leerervaring, training, coaching of assessment en hun collega's, bedrijfsgegevens, klanten en overige bij de uitoefening van haar werkzaamheden ter kennis komende vertrouwelijke gegevens zorgvuldig te behandelen en geheim te houden.
3. Met Shamal werkt soms samen met partners; door Met Shamal ingeschakelde derden partijen. Als een door Met Shamal ingeschakelde partner betrokken is bij de uitvoering van een overeenkomst, kunnen gegevens genoemd onder artikel 7.1 en 7.2 worden gedeeld. Voor deze partner geldt dezelfde vertrouwelijkheid als voor Met Shamal. Deze vertrouwelijkheid wordt middels een Overeenkomst van Opdracht met de partner schriftelijk vastgelegd.

Artikel 8. Klachtenprocedure

1. Klachten zijn vervelend, maar kunnen ontstaan. Een adequate oplossing is het streven van Met Shamal. De Opdrachtgever kan ook bijdragen aan een adequate oplossing van de klacht. Een klacht van de Opdrachtgever over de uitvoering van de opdracht dient daarom direct, ter plekke, bespreekbaar te worden gemaakt. Op deze wijze stelt Opdrachtgever Met Shamal in de gelegenheid de kwaliteit van de dienstverlening direct beter af te stemmen op het gewenste resultaat.
2. Indien Opdrachtgever van zijn klant of deelnemer een klacht ontvangt over de dienstverlening van Met Shamal, wordt deze verzocht de klacht in eerste instantie telefonisch of face-to-face kenbaar te maken aan Met Shamal. Op deze wijze ontstaat er ruimte voor een eerlijk gesprek. Trainen is mensenwerk waar fouten kunnen worden gemaakt. In een gesprek kunnen misverstanden worden opgehelderd om zo een betere kwaliteit in de toekomst te garanderen. De feedback wordt serieus genomen en Met Shamal probeert samen met Opdrachtgever naar een passende oplossing te zoeken.
3. Indien Opdrachtgever niet tevreden is over de afhandeling van de klacht zoals in lid 8.1 of 8.2 gemeld, dient de klacht formeel en uiterlijk 14 dagen na de uitvoering van de opdracht schriftelijk door Opdrachtgever aan Met Shamal te worden gemotiveerd. De melding dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht te bevatten, zodat Met Shamal in staat is adequaat te reageren.

4. Indien de klacht later wordt gemeld dan de termijn die hierboven wordt gesteld, komt Opdrachtgever geen recht meer toe op tegemoetkoming.
5. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van hetgeen waar hij Met Shamal opdracht voor heeft gegeven.
6. Met Shamal behandelt iedere formele klacht zo snel als mogelijk. Opdrachtgever ontvangt binnen 2 weken een schriftelijke bevestiging van de klacht. Met Shamal streeft naar een klachtafhandeling binnen vier weken. Met Shamal informeert Opdrachtgever schriftelijk als de vier weken termijn niet haalbaar is en zal daarvoor een reden geven.
7. Indien nodig neemt Met Shamal telefonisch of schriftelijk contact op met de Opdrachtgever om een toelichting of verdere informatie te vragen. Met Shamal zal onderzoek naar de klacht verrichten en waar nodig derden inschakelen. De Opdrachtgever dient Met Shamal in gelegenheid te stellen de klacht te onderzoeken.
8. Indien de klacht terecht wordt bevonden, zal Met Shamal in overleg treden met Opdrachtgever omtrent een redelijke tegemoetkoming in de geleden schade. De klacht, de afhandeling en de tegemoetkoming zullen schriftelijk aan Opdrachtgever worden bevestigd door Met Shamal.
9. Indien een klacht onterecht wordt bevonden zal Met Shamal de Opdrachtgever dit schriftelijk en gemotiveerd bevestigen.
10. Alle klachten, van welke aard dan ook, worden vertrouwelijk door Met Shamal behandeld.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Met Shamal is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Met Shamal toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Met Shamal verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.
 - 2a. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
 - 2b. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Met Shamal nimmer aansprakelijk.
 - 2c. De door Met Shamal te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
 - 2d. Indien de assuradeur van Met Shamal om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Met Shamal te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.
3. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan adviezen van Met Shamal welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.
4. De bepalingen van dit artikel gelden eveneens voor de door Met Shamal ingeschakelde derden of ondergeschikten.
5. De prestaties van Met Shamal hebben te allen tijde betrekking op een inspanningsverbintenis. Met Shamal

garandeert derhalve geen resultaat, doch zal zich naar beste vermogen inspannen om het gewenste resultaat te bereiken.

Artikel 10. Intellectueel eigendom

1. Met Shamal behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur, opnames en/of de hierop betrekking hebbende informatie en 'know-how'.
2. De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Met Shamal noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, noch aan derden worden getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Met Shamal verstrekt zijn.
3. Opdrachtgever vrijwaart Met Shamal voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.
4. Audio- en video-opnamen door Opdrachtgever of diens klanten, deelnemers, partners, bezoekers of (onder) aannemers waarin Met Shamal, een rol vervuld worden aan het einde van de opdracht gewist, dan wel meegegeven aan de deelnemers voor individuele leerdoeleinden. Voor het gebruik van deze opnamen, iedere vorm van openbaring of alle andere doeleinden dan hierboven genoemd is, is schriftelijke toestemming van Met Shamal vereist.
5. Het is Opdrachtgever of diens klanten, deelnemers, partners, bezoekers of (onder) aannemers niet toegestaan om veranderingen aan te brengen in onder lid 10.4 genoemde opnamen, anders dan na schriftelijke toestemming van Met Shamal.

Artikel 11. Toepasselijk recht

1. Op alle overeenkomsten van met Met Shamal is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter te Den Haag