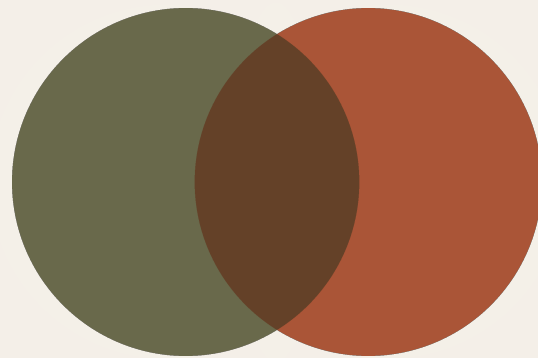




Algemene voorwaarden

Artikel 1 - Wie wij zijn en wanneer deze voorwaarden gelden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, opdrachtbevestigingen, overeenkomsten en werkzaamheden van **Buro Lichtwerk VOF**, hierna: *Buro Lichtwerk*.
2. Onder opdrachtgever wordt verstaan iedere persoon, onderneming of organisatie die met Buro Lichtwerk een overeenkomst aangaat.
3. Onder deelnemer wordt verstaan iedere persoon die in het kader van een opdracht deelneemt aan een analyse, individueel gesprek, teamtraject, bijeenkomst of andere activiteit van Buro Lichtwerk.
4. De opdrachtbevestiging, deze Algemene Voorwaarden en de Privacyverklaring van Buro Lichtwerk vormen samen de afspraken tussen Buro Lichtwerk en de opdrachtgever.
5. Wanneer in de opdrachtbevestiging voor een specifieke opdracht afwijkende afspraken zijn gemaakt, gaan deze voor op deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 2 - Totstandkoming van de opdracht

1. Een opdracht komt tot stand zodra de opdrachtgever de opdrachtbevestiging schriftelijk of elektronisch heeft geaccepteerd, of wanneer partijen op een andere duidelijke wijze overeenstemming hebben bereikt en Buro Lichtwerk met de uitvoering is begonnen.
2. In de opdrachtbevestiging worden, voor zover van toepassing, vastgelegd:
 - de aard en inhoud van de opdracht;
 - de gekozen analyses en/of begeleiding;
 - het aantal deelnemers;
 - de afgesproken werkzaamheden;
 - het opdrachtbedrag;
 - datum, tijd en locatie;
 - eventuele aanvullende afspraken.
3. Wijzigingen of aanvullingen op een bestaande opdracht worden in overleg afgesproken. Wanneer een wijziging gevolgen heeft voor werkzaamheden, planning of kosten, wordt dit vooraf met de opdrachtgever besproken.

Artikel 3 - Uitvoering

1. Buro Lichtwerk voert een opdracht zorgvuldig en naar beste professionele inzicht uit.
2. De begeleiding van Buro Lichtwerk is gericht op inzicht, ontwikkeling, samenwerking en beweging. Buro Lichtwerk kan geen specifiek persoonlijk, team- of organisatieresultaat garanderen.
3. Analyses zoals DISC, Denkstijlen, Drijfveren en 3D zijn ontwikkel- en inzichtinstrumenten. Zij zijn niet bedoeld als medische of psychologische diagnose.
4. Bij team- en organisatieopdrachten werkt Buro Lichtwerk met twee begeleiders.
5. Buro Lichtwerk mag, wanneer dat voor een goede uitvoering noodzakelijk is, gebruikmaken van diensten of systemen van derden, bijvoorbeeld voor het beschikbaar stellen en verwerken van analyses. De privacyafspraken die daarbij gelden zijn opgenomen in de Privacyverklaring.

Artikel 4 - Verantwoordelijkheden van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever verstrekt tijdig de informatie die redelijkerwijs nodig is om de opdracht goed uit te voeren.
2. De opdrachtgever zorgt ervoor dat deelnemers de informatie ontvangen die zij nodig hebben om aan het traject deel te nemen.
3. De opdrachtgever respecteert dat individuele gesprekken en persoonlijke analyse-uitkomsten vertrouwelijk zijn.



4. De opdrachtgever kan niet verlangen dat Buro Lichtwerk zonder toestemming van een deelnemer individuele inhoudelijke informatie deelt.
5. Wanneer onjuiste, onvolledige of te laat verstrekte informatie leidt tot extra werkzaamheden of kosten, bespreekt Buro Lichtwerk dit vooraf met de opdrachtgever.

Artikel 5 - Vertrouwelijkheid

1. Buro Lichtwerk behandelt informatie die tijdens de uitvoering van een opdracht als vertrouwelijk kan worden beschouwd vertrouwelijk.
2. Informatie uit individuele analysegesprekken wordt niet gedeeld met een opdrachtgever, werkgever, leidinggevende of andere deelnemer, tenzij de betreffende deelnemer daarvoor uitdrukkelijk toestemming geeft.
3. De deelnemer bepaalt zelf welke persoonlijke inzichten hij of zij met anderen wil delen.
4. Wanneer Buro Lichtwerk inzichten terugkoppelt op team- of organisatieniveau, gebeurt dit zo dat individuele persoonlijke informatie niet zonder toestemming herkenbaar of herleidbaar wordt gemaakt.
5. Vertrouwelijkheid geldt niet wanneer Buro Lichtwerk op grond van de wet verplicht is bepaalde informatie te verstrekken.

Artikel 6 - Opdrachtbedrag en bijkomende kosten

1. Het voor de opdracht afgesproken bedrag staat in de opdrachtbevestiging.
2. Zakelijke tarieven worden exclusief btw vermeld, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.
3. Reguliere reiskosten binnen Nederland zijn inbegrepen in het afgesproken opdrachtbedrag.
4. Voor opdrachten op de Waddeneilanden kunnen reis- en verblijfskosten afzonderlijk worden berekend.
5. Voor opdrachten in België kunnen reiskosten afzonderlijk worden berekend.
6. Andere externe kosten worden alleen doorberekend wanneer daarover vooraf afspraken zijn gemaakt met de opdrachtgever.
7. Extra werkzaamheden of maatwerk buiten de overeengekomen opdracht worden alleen uitgevoerd wanneer hierover met de opdrachtgever overeenstemming is bereikt.

Artikel 7 - Facturering en betaling

1. De opdrachtgever ontvangt voor de opdracht een afzonderlijke factuur.
2. De factuur sluit aan bij de werkzaamheden en bedragen zoals opgenomen in de opdrachtbevestiging en bij eventuele later overeengekomen wijzigingen.
3. De betalingstermijn bedraagt **14 dagen na factuurdatum**.
4. Wanneer een factuur niet tijdig wordt betaald, kan Buro Lichtwerk de opdrachtgever verzoeken alsnog binnen een redelijke termijn te betalen.
5. Wanneer betaling daarna uitblijft, kan Buro Lichtwerk wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen voor zover dit wettelijk is toegestaan.
6. Voor consumenten worden incassokosten pas in rekening gebracht nadat zij de wettelijk vereiste gelegenheid hebben gekregen om alsnog binnen 14 dagen te betalen.

Artikel 8 - Annuleren en verplaatsen

1. Werkzaamheden die op het moment van annulering of beëindiging al zijn uitgevoerd, worden volledig in rekening gebracht.
2. Voor een gepland teamdagdeel of een vergelijkbare groepsbijeenkomst geldt:

**meer dan 72 uur voor aanvang:**

50% van het afgesproken bedrag voor dat onderdeel;

binnen 72 uur voor aanvang of bij niet verschijnen:

100% van het afgesproken bedrag voor dat onderdeel.

3. Een geplande bijeenkomst kan tot uiterlijk 72 uur voor aanvang **eenmaal kosteloos worden verplaatst**.

4. Externe kosten die Buro Lichtwerk al heeft gemaakt en niet kan terugvorderen, blijven bij annulering of verplaatsing voor rekening van de opdrachtgever.

5. Wanneer Buro Lichtwerk door ziekte of overmacht zelf een afspraak moet verplaatsen, wordt in overleg een nieuwe datum vastgesteld zonder extra kosten voor de begeleiding.

6. Voor consumenten blijven wettelijke rechten, waaronder een eventueel wettelijk herroepingsrecht, onverminderd van toepassing.

Artikel 9 - Herroepingsrecht voor consumenten

1. Wanneer een consument een overeenkomst met Buro Lichtwerk op afstand afsluit, bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon, geldt in beginsel een wettelijke bedenktijd van **14 dagen**.

2. Wanneer een consument uitdrukkelijk verzoekt om de dienstverlening al tijdens de bedenktijd te laten beginnen en daarna gebruikmaakt van het herroepingsrecht, kan voor het reeds uitgevoerde gedeelte een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor zover de wet dit toestaat.

3. Wanneer voor een overeenkomst op grond van de wet geen herroepingsrecht geldt of het herroepingsrecht rechtsgeldig is geëindigd, zijn de overige afspraken uit de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden van toepassing.

Artikel 10 - Overmacht

1. Onder overmacht wordt verstaan een omstandigheid buiten de redelijke invloed van Buro Lichtwerk waardoor uitvoering van de opdracht tijdelijk of blijvend onmogelijk wordt.

2. Hieronder kunnen bijvoorbeeld vallen ziekte, een ernstige storing, uitval van noodzakelijke systemen, overheidsmaatregelen of andere omstandigheden die Buro Lichtwerk redelijkerwijs niet kon voorkomen.

3. Bij tijdelijke overmacht wordt de uitvoering waar mogelijk verplaatst of aangepast.

4. Wanneer uitvoering blijvend onmogelijk wordt, kunnen partijen de opdracht beëindigen voor het deel dat nog niet is uitgevoerd.

5. Werkzaamheden die vóór het ontstaan van de overmacht al zijn uitgevoerd, kunnen worden gefactureerd.

Artikel 11 - Materialen en intellectueel eigendom

1. Door Buro Lichtwerk ontwikkelde materialen, teksten, presentaties, modellen, oefeningen, werkvormen en andere inhoud blijven intellectueel eigendom van Buro Lichtwerk.

2. Materialen van derden blijven eigendom van de betreffende rechthebbende.

3. Materialen die binnen een traject beschikbaar worden gesteld, zijn bedoeld voor gebruik binnen dat traject.

4. Zonder voorafgaande toestemming mogen deze materialen niet worden:

- gepubliceerd;
- commercieel geëxploiteerd;
- vermenigvuldigd anders dan voor normaal eigen gebruik;
- aangepast en als eigen materiaal aangeboden;
- aan derden beschikbaar gesteld voor ander gebruik dan binnen de opdracht.



5. De uitkomsten van een persoonlijke analyse mogen door de betreffende deelnemer vanzelfsprekend voor eigen gebruik worden bewaard en gebruikt.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid

1. Buro Lichtwerk voert opdrachten zorgvuldig uit, maar is niet aansprakelijk voor beslissingen die een opdrachtgever of deelnemer op basis van inzichten uit een traject zelfstandig neemt.
2. Buro Lichtwerk is alleen aansprakelijk voor schade wanneer sprake is van een aantoonbare tekortkoming die aan Buro Lichtwerk kan worden toegerekend.
3. Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor zover wettelijk toegestaan beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat voor het betreffende onderdeel van de opdracht in rekening is gebracht, tenzij een aansprakelijkheidsverzekering voor de betreffende schade een hoger bedrag uitkeert.
4. Buro Lichtwerk is tegenover zakelijke opdrachtgevers niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of bedrijfsschade, voor zover uitsluiting daarvan wettelijk is toegestaan.
5. Een beperking van aansprakelijkheid geldt niet wanneer deze op grond van dwingend recht niet is toegestaan.

Artikel 13 - Privacy en persoonsgegevens

1. Buro Lichtwerk verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de toepasselijke privacywetgeving.
2. Welke gegevens worden verwerkt, voor welk doel, hoe lang deze worden bewaard en welke rechten betrokkenen hebben, staat in de **Privacyverklaring van Buro Lichtwerk**.
3. Analysegegevens worden maximaal **12 maanden** bewaard, tenzij een kortere bewaartermijn mogelijk of afgesproken is of een wettelijke verplichting anders vereist.
4. Buro Lichtwerk houdt geen aanvullend inhoudelijk persoonsdossier bij van hetgeen in individuele analysegesprekken wordt besproken.

Artikel 14 - Klachten

1. Wanneer een opdrachtgever of deelnemer niet tevreden is over de dienstverlening, vraagt Buro Lichtwerk om dit zo snel mogelijk kenbaar te maken.
2. Buro Lichtwerk bespreekt de klacht met betrokkene en probeert deze eerst in goed overleg op te lossen.
3. Een klacht schort een betalingsverplichting niet automatisch op, tenzij daarover andere afspraken worden gemaakt of de wet anders bepaalt.

Artikel 15 - Beëindiging van een opdracht

1. Een opdracht kan in onderling overleg worden beëindigd.
2. Wanneer één van de partijen wezenlijk tekortschiet in het nakomen van gemaakte afspraken, krijgt die partij waar passend eerst een redelijke gelegenheid om dit te herstellen.
3. Werkzaamheden die tot het moment van beëindiging zijn uitgevoerd, worden afgerekend.
4. Bepalingen over vertrouwelijkheid, persoonsgegevens en intellectueel eigendom blijven ook na beëindiging van de opdracht gelden voor zover hun aard dat vereist.

Artikel 16 - Toepasselijk recht

1. Op overeenkomsten met Buro Lichtwerk is **Nederlands recht** van toepassing.
2. Bij een geschil proberen partijen eerst gezamenlijk tot een oplossing te komen.
3. Wanneer dat niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter volgens de wettelijke regels.