

## **Algemene voorwaarden Spreek & Luister**

### **1. Wanneer gelden deze voorwaarden?**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst die betrekking heeft op de door Spreek & Luister (opdrachtnemer), te leveren diensten van welke aard dan ook, tenzij anders is overeengekomen.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt met “opdrachtgever” bedoeld: iedere (rechts)persoon die bij of via Spreek & Luister diensten of goederen afneemt.

1.3 Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken als partijen dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

### **2. Wanneer is er sprake van een overeenkomst?**

2.1 De overeenkomst tussen Spreek & Luister en de opdrachtgever komt tot stand wanneer een opdrachtgever de overeenkomst schriftelijke bevestigt aan (een vertegenwoordiger van) Spreek & Luister of wanneer de overeenkomst mondeling wordt bevestigd door opdrachtgever aan (een vertegenwoordiger van) Spreek & Luister.

2.2 Een kennelijke vergissing of verschrijving in een offerte of andere overeenkomst bedoeld voor de opdrachtgever, ontheft de opdrachtnemer van de nakomingsplicht en/of eventuele verplichtingen tot schadevergoeding die daaruit voortvloeien, ook na de totstandkoming van de overeenkomst.

### **3. Hoe zit het met annuleren van een opdracht?**

3.1 Opdrachtgever heeft het recht om het gebruik van een dienst van Spreek & Luister schriftelijk te annuleren.

3.2 Bij annulering door opdrachtgever langer dan twee weken voor de start van een dienst is de opdrachtgever verplicht om alle al gemaakte kosten voor de voorbereiding te betalen.

3.3 Bij annulering door opdrachtgever korter dan twee weken voor de start van een dienst is de opdrachtgever verplicht om zowel de kosten voor de voorbereiding als voor de uitvoering van de dienst te vergoeden.

3.4 Spreek & Luister heeft het recht zonder opgave van redenen een dienst te annuleren of een deelnemer aan een training te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van een eventueel al betaald bedrag.

#### **4. Wat spreken we af over offertes en facturen?**

4.1 Alle bedragen die genoemd worden in offertes of andere aanbiedingen zijn exclusief btw. Alle offertes gelden tot 21 dagen na verzending.

4.2 De opdrachtgever is verplicht het factuurbedrag uiterlijk 14 dagen na het verzenden van de factuur te betalen, tenzij anders overeen is gekomen.

4.3 De opdrachtnemer kan onvoorziene kosten die niet in de offerte zijn beschreven alsnog in rekening brengen op de factuur, mits hierover van tevoren schriftelijk of mondeling overeenstemming is bereikt met de opdrachtgever.

4.4 Bij niet of niet tijdige betaling is de opdrachtgever over het openstaande bedrag, inclusief B.T.W., de wettelijke rente verschuldigd.

4.5 De opdrachtgever verplicht zich de factuur te betalen binnen de termijn genoemd in artikel 5, lid 1, ook wanneer er volgens opdrachtgever sprake is van een vermeende tekortkoming van de opdrachtnemer.

4.6 Bij het achterwege blijven van tijdige betaling staat het de opdrachtnemer vrij de vordering ter incasso uit handen te geven. In dat geval komen alle incassokosten ten laste van de opdrachtgever.

#### **5. Wat gebeurt er als er sprake is van overmacht?**

5.1 Spreek & Luister is niet aansprakelijk voor enige tekortkomingen in haar dienstverlening als er sprake is van overmacht. Tijdens de periode waarin sprake is van overmacht worden de verplichtingen van Spreek & Luister opgeschort. Duurt de periode waarin door overmacht de nakoming van de verplichtingen door opdrachtnemer niet mogelijk is langer dan drie maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst te ontbinden, zonder dat daar een schadevergoeding tegenover kan komen te staan.

5.2 Onder het begrip 'overmacht' als bedoeld in dit artikel wordt in ieder geval verstaan, onvoorziene omstandigheden, ook van economische aard, welke buiten schuld of toedoen van opdrachtnemer zijn ontstaan, zoals onder andere ernstige storing in het bedrijf, stakingen en uitsluitingen, oorlog, vijandelijkheden, staat van beleg, mobilisatie.

#### **6. Hoe is het auteursrecht geregeld?**

6.1 Op alle creatieve uitingen die door de opdrachtnemer worden geproduceerd geldt het auteursrecht, tenzij dit schriftelijk anders wordt afgesproken.

## **7. Hoe zit het met aansprakelijkheid?**

7.1 Spreek & Luister doet er alles aan om datgene dat in een overeenkomst wordt afgesproken zo goed mogelijk uit te voeren.

7.2. Spreek & Luister is uitsluitend aansprakelijk voor eventuele schade die de opdrachtgever lijdt als deze is ontstaan door opzet of bewuste roekeloosheid.

7.3 Als Spreek & Luister aansprakelijk wordt gesteld voor eventuele schade, dan kan dat slechts die schade zijn, die direct voortvloeit of verband houdt met de uitvoering van de overeenkomst.

7.4 Spreek & Luister is nooit aansprakelijk voor indirecte schade zoals, gederfde winst, imagoschade, schade aan derden of wat dies meer zij.

7.5 Spreek & Luister kan uiterlijk binnen de termijn van 30 dagen na het uitvoeren van een dienst aansprakelijk worden gesteld de eventuele schade die voortkomt uit het leveren van die dienst.

7.6 Spreek & Luister kan alleen aansprakelijk worden gesteld voor het bedrag dat dat is overeengekomen als vergoeding voor de uitvoering waaruit de eventuele schade is voortgekomen.

## **8. Wat gebeurt met informatie die ik Spreek & Luister toevertrouw?**

8.1 Wanneer opdrachtgevers informatie delen met de opdrachtnemer, kunnen ze ervan uitgaan dat die informatie door (vertegenwoordigers van) Spreek & Luister vertrouwelijk worden behandeld.

## **9. Wat moet ik doen als ik een klacht heb?**

9.1 De opdrachtnemer beantwoordt schriftelijke vragen of klachten van opdrachtgevers altijd binnen 14 dagen na ontvangst.

9.2 De opdrachtgever verplicht zich om klachten of vragen uiterlijk binnen 14 dagen na uitvoering van een overeenkomst toe te sturen.

9.3 Bij alle klachten die voortkomen uit onduidelijkheid over afspraken, wordt zo veel mogelijk naar de geest van de afspraak gehandeld.