

## **Algemene voorwaarden**

### **1. Definities**

1.1 In deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop zij van toepassing zijn verklaard, hebben onderstaande begrippen de volgende betekenis:

De Dienstverlener: Yin Books gcv, met maatschappelijke zetel te Jan Verspeyenstraat 7, B-9000 Gent, en met ondernemingsnummer 0818.715.236;

Het Boek: het boek dat desgevallend resulteert uit het doorlopen van het Programma door Afnemer en waarvan de totstandkoming mee wordt begeleid door Dienstverlener;

De Afnemer: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een bepaalde dienst of product van Dienstverlener wenst af te nemen/afneemt, zoals aangeduid in de Specifieke Voorwaarden;

Overeenkomst: de overeenkomst voor de levering van diensten tussen Dienstverlener en Afnemer met betrekking tot het Programma, inclusief deze algemene voorwaarden, de Specifieke Voorwaarden en eventuele bijlagen aan deze overeenkomst;

Diensten: de door Dienstverlener aan Afnemer te leveren of geleverde diensten, zoals training en coaching, zoals beschreven in het Programma;

Programma: het door Dienstverlener aangeboden programma met verschillende onderdelen, zoals training - en/of coaching, die worden gegeven over een langere periode, zoals nader beschreven in de Specifieke Voorwaarden overeengekomen tussen de partijen;

Deelnemer: een door Afnemer aangewezen extra deelnemer aan een programma, voor zover geaccepteerd door Dienstverlener;

Specifieke Voorwaarden: het geheel van voorwaarden en modaliteiten, al of niet afwijkend van de huidige algemene voorwaarden, die tussen de partijen worden overeengekomen met het oog op de levering van de Diensten.

### **2. Algemeen**

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn, met uitsluiting van voorwaarden van derden, van toepassing op de levering van de Diensten door Dienstverlener aan Afnemer, alle daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals een aanbod en leveringen.

2.2 De toepasselijkheid van andere algemene voorwaarden (inclusief die van Afnemer) is uitgesloten.

2.3 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk door Dienstverlener zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomst.

2.4 Wijzigingen van en aanvullingen op enige bepaling in de Overeenkomst zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn vastgelegd en door beide partijen zijn ondertekend.

2.5 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, blijven de bepalingen hierin voor het overige van kracht.

2.6 Indien enige bepaling van de algemene voorwaarden of de Overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen over de inhoud van een nieuwe bepaling onderhandelen, welke bepaling de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

2.7 Onder de term "schriftelijk" ten aanzien van communicatie tussen Dienstverlener en Afnemer wordt tevens verstaan elektronische communicatie. Het elektronische systeem van Dienstverlener wordt geacht het enige bewijs te vormen van de inhoud en het tijdstip van ontvangst en verzending van de betreffende elektronische communicatie.

2.8 Het aanbod van Dienstverlener is uitsluitend gericht op Afnemers die handelen in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

### **3. Totstandkoming van de overeenkomst**

3.1 De overeenkomst voor het volgen van een Programma komt tot stand door ondertekening door Afnemer van de Specifieke Voorwaarden met betrekking tot de Diensten, waarvan de huidige algemene voorwaarden integraal deel uitmaken.

3.2 Aanbiedingen van Dienstverlener zijn niet bindend totdat tussen Dienstverlener en Afnemer een overeenkomst tot stand is gekomen.

### **4. Prijzen**

4.1 Prijzen zijn onverbindend, tenzij opgenomen in de Overeenkomst. De toepasselijke prijzen van Dienstverlener zijn vermeld in de Specifieke Voorwaarden.

4.2 De door Dienstverlener opgegeven prijzen zijn exclusief BTW en exclusief alle overige heffingen, rechten of lasten verschuldigd in verband met de uitvoering van de Overeenkomst.

4.3 Reis- en verblijfkosten in verband met het volgen van onderdelen van een programma op locatie en kosten van aanbevolen literatuur zijn niet inbegrepen in de prijzen van een Programma, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

### **5. Betaling en facturering**

5.1 Afnemer dient verschuldigde bedragen inclusief BTW uiterlijk op de overeengekomen betaaldatum respectievelijk binnen de overeengekomen betalingstermijnen te hebben voldaan.

Afnemer is niet gerechtigd haar betalingsverplichtingen op te schorten, ook niet ingeval van klachten.

5.2 Voor de levering van de Diensten moet een voorschot vooruit worden betaald, dat zal worden gepreciseerd in de Specifieke Voorwaarden. De Afnemer kan geen

recht doen gelden op levering van de Diensten alvorens betaling van het verschuldigde aan Dienstverlener heeft plaatsgevonden.

5.3 Dienstverlener zendt Afnemer facturen voor door haar geleverde of (ingeval van vooruitbetaling) nog te leveren diensten en producten.

5.4 Dienstverlener is gerechtigd facturen elektronisch te zenden op het door Afnemer aangegeven e-mailadres.

5.5 Indien geen andere betalingstermijn is overeengekomen, dienen facturen te worden voldaan binnen 30 dagen na factuurdatum.

5.6 Betaling dient netto plaats te vinden op de bankrekening van Dienstverlener, zonder enige korting, inhouding of verrekening.

De op de bankafschriften van Dienstverlener aangegeven valutadag wordt als dag van betaling aangemerkt.

5.7 Indien Afnemer niet binnen een overeengekomen betalingstermijn of uiterlijk op een overeengekomen betaaldatum het volledige verschuldigde bedrag heeft betaald, is Afnemer van rechtswege in verzuim, zonder dat enige ingebrekestelling noodzakelijk is. Vanaf de dag dat Afnemer in verzuim is tot aan de dag van volledige betaling is Afnemer verdragingsrente verschuldigd van 1,5 % over het verschuldigde bedrag per maand of gedeelte daarvan, waarbij een gedeelte van een maand als een gehele maand zal gelden. Dit geldt onverminderd het recht van Dienstverlener op volledige schadevergoeding op basis van de wet.

5.8 Alle kosten van invordering van het door Afnemer verschuldigde, gerechtelijke zowel als buitengerechtelijke kosten, zijn voor rekening van Afnemer. Hieronder vallen onder meer de kosten van beslag, faillissementsaanvraag, incassokosten, alsmede de kosten van door Dienstverlener ingeschakelde advocaten, deurwaarders en andere deskundigen. De buitengerechtelijke incassokosten worden geacht ten minste 15% van het in te vorderen bedrag te zijn en bedragen minimaal €75.

5.9 Afnemer dient klachten betreffende facturen uiterlijk binnen 8 dagen na factuurdatum bij aangetekende brief met bericht van ontvangst bij Dienstverlener te hebben ingediend, bij gebreke waarvan facturen worden geacht te zijn geaccepteerd en akkoord bevonden door Afnemer, en klachten ter zake niet meer worden aanvaard.

5.10 Binnenkomende betalingen strekken steeds ter voldoening van gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten en rente, en strekken vervolgens ter voldoening van de oudste bij Dienstverlener openstaande betalingsverplichtingen, onafhankelijk van een andere aanwijzing door Afnemer.

## **6. Verplichtingen van Afnemer en Deelnemers bij de uitvoering van een programma**

6.1 Afnemer (resp. een door haar aangewezen (extra) Deelnemer) dient zorg te dragen voor het juist en volledig verstrekken van door Dienstverlener gevraagde en/of voor de training/coaching benodigde essentiële informatie die noodzakelijk is om het traject tot een goed einde te brengen en het Boek te kunnen vervolledigen.

6.2 Een (extra) Deelnemer dient uitdrukkelijk te worden aanvaard door Dienstverlener en is eveneens gebonden aan de in de Overeenkomst (inclusief deze algemene voorwaarden) opgenomen bepalingen. Afnemer maakt zich hiertoe sterk en is aansprakelijk voor de naleving door Deelnemer van deze Overeenkomst. Indien een extra Deelnemer zou worden aanvaard voor deelname aan het Programma, is Afnemer een extra vergoeding verschuldigd van 50 % van de afgesproken prijs voor het Programma per bijkomende Deelnemer.

6.3 De onderdelen van een Programma dienen te worden doorlopen binnen de periode als aangegeven in de Specifieke Voorwaarden.

6.4 Afnemer resp. een door haar aangewezen (extra) Deelnemer dienen zich, vanuit een positieve grondhouding, coöperatief op te stellen bij het volgen van een training/coaching en gedurende het Programma. Afnemer en de eventuele (extra) Deelnemer erkennen dat een constructieve samenwerking noodzakelijk is om tot een goed resultaat te komen. Indien Dienstverlener tot de vaststelling komt dat de Afnemer en/of de (extra) Deelnemer niet voldoende meewerken om het Programma te realiseren, is Dienstverlener gerechtigd om de Overeenkomst, zonder enige schadevergoeding verschuldigd te zijn aan Afnemer en/of een eventuele Deelnemer en zonder rechterlijke tussenkomst, met onmiddellijke ingang te beëindigen ten laste van Afnemer.

## **7. Rechten van Dienstverlener betreffende de uitvoering van een programma**

7.1 Dienstverlener is gerechtigd:

- a. om de inhoud van een Programma tussentijds te wijzigen om reden van kwalitatieve verbetering of andere redenen;
- b. om de groepsgrootte te bepalen ten aanzien van de trainingen en coachsessies in een Programma;
- c. de planning van onderdelen van een Programma ten aanzien van plaats of tijd tussentijds te wijzigen;
- d. te bepalen welke docent/trainer een training of coaching zal geven, en eventueel een docent/trainer tussentijds te vervangen;
- e. bij onvoldoende aanmeldingen of om andere haar moverende redenen een programma voor aanvang geheel af te gelasten. Geaccepteerde Afnemers (Deelnemers) ontvangen hiervan bericht, zonder dat Dienstverlener gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en/of reeds voldane betalingen worden gerestitueerd;
- f. (tussentijds) de deelname van een bepaalde Afnemer (Deelnemer) te weigeren om haar moverende redenen. De betreffende Afnemer/Deelnemer ontvangt hiervan bericht, zonder dat Dienstverlener gehouden is tot opgave van redenen, waarna hun betalingsverplichtingen vervallen en reeds voldane betalingen (naar rato van nog niet ontvangen prestaties) worden gerestitueerd.

## **8. Verhindering van Afnemer /deelnemer bij een Programma**

8.1 Verplaatsing van geplande gesprekken of sessies in een Programma is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties, uitsluitend ter beoordeling van Dienstverlener. Gemiste gesprekken of sessies kunnen niet worden ingehaald en leiden niet tot een wijziging (vermindering) van de (betalings)verplichtingen van Afnemer.

## **9. Annulering door Dienstverlener tussentijds bij een Programma**

9.1 Dienstverlener is gerechtigd om zonder opgave van redenen een Programma tussentijds te annuleren, zij het telkens slechts bij het einde van elke fase van het traject, dus na de begeleiding omtrent het schrijven van het Boek of na de

fase van het uitgeven van het Boek. De Afnemer is dan betaling verschuldigd aan Dienstverlener van alle op dat ogenblik geleverde prestaties, alsmede een forfaitaire vergoeding van 10 % van de afgesproken prijs voor het Programma.

## **10. Aansprakelijkheid**

10.1 Dienstverlener spant zich in naar beste inzicht en vermogen bij de uitvoering van haar werkzaamheden betreffende training en coaching. Het uiteindelijke resultaat hiervan is echter ook afhankelijk van factoren waarop Dienstverlener geen invloed kan uitoefenen. Dienstverlener verstrekt geen garantie met betrekking tot het resultaat van door haar verrichte werkzaamheden.

10.2 Dienstverlener is niet aansprakelijk jegens Afnemer/deelnemer(s) voor enige schade als gevolg van enige tekortkoming of verzuim in de nakoming van haar verplichtingen jegens hen of schade die direct of indirect het gevolg is van de uitvoering van de Overeenkomst, tenzij indien en voor zover deze schade is te wijten aan de opzet of bedrog van Dienstverlener.

10.3 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van fouten of het verzuim van derden of hulppersonen die door Dienstverlener belast zijn met de uitvoering van werkzaamheden.

10.4 Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming van Afnemer/deelnemer(s) bij de naleving van de in artikel 6 opgenomen verplichtingen of eventuele gevolgschade van implementatie in de organisatie van Afnemer van tijdens de opleiding in een programma opgestelde documenten en plannen, zoals plannen van aanpak.

10.5 Indien en voor zover op Dienstverlener enige aansprakelijkheid zou komen te rusten, op welke grond dan ook, is deze te allen tijde beperkt tot directe schade, en gelimiteerd tot de schade die onder de aansprakelijkheidsverzekering van Dienstverlener valt en het bedrag dat hieronder wordt uitgekeerd.

10.7 Afgezien van de in artikel 10.5 genoemde gevallen is de aansprakelijkheid van Dienstverlener in ieder geval beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht.

10.8 Afnemer/deelnemer zal personeelsleden van Dienstverlener nimmer persoonlijk aanspreken in verband met een overeenkomst.

10.9 Iedere vordering jegens Dienstverlener, behalve een vordering die door Dienstverlener is erkend, vervalt door het enkele verloop van 12 maanden na het ontstaan van de vordering.

10.10 De werknemers van Dienstverlener kunnen zich jegens Afnemer/deelnemer beroepen op alle aan de overeenkomst te ontleen verweermiddelen, als waren zij bij die overeenkomst zelf partij.

## **11. Overmacht**

11.1 Indien Dienstverlener door overmacht van blijvende of tijdelijke aard wordt verhinderd de overeenkomst (verder) uit te voeren, onafhankelijk van de vraag of de overmacht was te voorzien, is Dienstverlener gerechtigd zonder enige verplichting tot schadevergoeding de overeenkomst door een schriftelijke mededeling zonder gerechtelijke tussenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen, onverminderd het recht van Dienstverlener op betaling door Afnemer voor reeds door Dienstverlener verrichte prestaties voordat sprake was van een

overmachtsituatie, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst geheel of gedeeltelijk op te schorten.

11.2 Dienstverlener zal Afnemer/deelnemer zo spoedig mogelijk van de situatie van overmacht op de hoogte stellen. Zo mogelijk zullen partijen in overleg een oplossing proberen te vinden, zoals, in geval van ziekte van een docent/trainer, verplaatsing van geprogrammeerde activiteiten.

11.3 In geval van opschorting zal Dienstverlener alsnog gerechtigd zijn de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen.

11.4 Onder overmacht zijn begrepen alle omstandigheden waardoor Dienstverlener tijdelijk of blijvend niet in staat is aan haar verplichtingen te voldoen, zoals ziekte of overlijden van een docent/trainer, oproer, oorlog, elektriciteitsstoringen, computerstoringen, internetstoringen, (mobiele) telefoonstoringen en voorts alle omstandigheden waarbij redelijkerwijs niet van Dienstverlener kan worden gevergd dat zij haar verplichtingen jegens Afnemer/deelnemer (verder) nakomt.

## **12. Uitvoering door derden**

12.1 Dienstverlener is gerechtigd om derden in te schakelen voor de uitvoering van (onderdelen van) de Overeenkomst, zonder dat hiertoe de toestemming van Afnemer vereist is. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor de (kwaliteit van de) dienstverlening van deze derden, maar verbindt er zich niettemin toe om deze derden met de nodige zorg te selecteren.

## **13. Vertrouwelijkheid**

13.1 Dienstverlener zal geen inhoudelijke informatie openbaar maken die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst heeft ontvangen van Afnemer (of deelnemers), tenzij anders is overeengekomen of Dienstverlener daartoe is gehouden op grond van wet- of regelgeving.

13.2 Afnemer resp. deelnemers zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de uitvoering van een overeenkomst ter zake van een programma van Dienstverlener of andere Afnemers/deelnemers aan een programma hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door Dienstverlener/andere deelnemers is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Bij twijfel wordt de informatie als vertrouwelijk aangemerkt.

## **14. Intellectuele eigendomsrechten**

14.1 De intellectuele eigendomsrechten betreffende door Dienstverlener ontwikkelde trainingen, programma's, documenten, brochures, programma's, handouts, voordrachten, oefeningen, aanbiedingen, uitingen op internet/site van Dienstverlener, ezines, e-mails, modellen, technieken, andere bescheiden en informatie die voortkomen uit de werkzaamheden van Dienstverlener en gehanteerde software berusten bij Dienstverlener of haar licentiegevers, tenzij een andere rechthebbende op een werk is aangegeven.

14.2 Het intellectueel eigendomsrecht en auteursrecht betreffende de in artikel 14.1 genoemde werken worden niet op basis van deze Overeenkomst overgedragen, tenzij anders schriftelijk overeengekomen in de Specifieke Voorwaarden.

14.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Dienstverlener is het niet toegestaan om enig door Dienstverlener aan Afnemer geleverd concept, materiaal of informatie geheel of gedeeltelijk te bewerken, te verveelvoudigen of openbaar te maken, via welk medium dan ook aan derden ter beschikking te stellen, of aan derden ter inzage te geven, al dan niet tegen een vergoeding.

14.4 Het is niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten uit door Dienstverlener geleverde informatie te verwijderen of te wijzigen.

14.5 De Afnemer/Deelnemer en de Dienstverleners zijn de onverdeelde mede-eigenaars van de intellectuele eigendomsrechten in het Boek, waarbij elk voor de helft mede-eigenaar is.

De Afnemer/Deelnemer verleent aan de Dienstverlener voor zoveel als nodig het exclusief recht om het Boek uit te geven en te exploiteren.

De Afnemer/Deelnemer verklaart hierbij de volledige beschikking te hebben over de rechten van het materiaal in het Boek met inbegrip van fotografie en repromateriaal en geen rechten van derden te schenden. De Afnemer/Deelnemer vrijwaart de Dienstverlener tegen aanspraken van derden wegens beweerde inbreuk op hun intellectuele eigendomsrechten.

De Afnemer/Deelnemer verbindt er zich toe (geen uittreksel uit) het Boek, noch enig ander werk, dat voor zijn inhoud of benaming de verkoop van het Boek zou kunnen schaden, bij derden te doen verschijnen en evenmin op enigerlei wijze mede te werken aan het uitgeven van een dergelijk werk anders dan met de uitdrukkelijke toestemming van de Dienstverlener.

De Afnemer/Deelnemer dient, zowel bij het zetwerk als bij de lay-outproef, de teksten na te lezen en te verbeteren en dit binnen een termijn van tien werkdagen (te beginnen bij de levering van de word-file). De laatste blauwdrukproef wordt bij de drukkerij door de Afnemer/Deelnemer ondertekend met de geschreven vermelding 'goed voor druk'.

Het overmaken door de Afnemer/Deelnemer van een gedagtekende en ondertekende 'goed voor druk' ontslaat de Dienstverlener van alle aansprakelijkheid voor de vastgestelde fouten of weglatingen tijdens of na het drukken. De 'goed voor druk' blijft eigendom van de Dienstverlener en dient als bewijsmiddel in geval van betwisting.

## **15. Opschortingen beëindiging**

15.1 Indien:

- a. Afnemer niet, niet tijdig of niet volledig aan haar betalingsverplichtingen jegens Dienstverlener heeft voldaan;
- b. Afnemer zijn/haar eigen faillissement aanvraagt, failliet wordt verklaard of surseance van betaling vraagt;
- c. een besluit wordt genomen en/of wordt overgegaan tot liquidatie van Afnemer of het beëindigen van de bedrijfsactiviteiten van Afnemer;
- d. Afnemer resp. deelnemer, ook na ingebrekestelling met een redelijke termijn voor nakoming alsnog, niet voldoet aan haar verplichtingen jegens Dienstverlener, wordt Afnemer geacht van rechtswege in verzuim te zijn.

Dienstverlener heeft het recht om de overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te beëindigen, verdere deelname van Afnemer en/of de door Afnemer aangewezen deelnemer(s) aan een Programma te weigeren of verplichtingen (uitvoering van haar Dienstverlening) op te schorten,

onverminderd verdere rechten van Dienstverlener op grond van de wet. Dienstverlener is in voorkomend geval niet gehouden tot terugbetaling van reeds betaalde bedragen of betaling van schadevergoedingen en blijft gerechtigd tot nog niet door de Afnemer betaalde bedragen die verschuldigd zijn op grond van de Overeenkomst en door het verzuim onmiddellijk opeisbaar worden.

15.2 Bij beëindiging van de Overeenkomst blijven bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om voort te duren hun gelding behouden, zoals, maar niet beperkt tot bepalingen betreffende vertrouwelijkheid en intellectuele eigendom.

## **16. Persoonsgegevens**

16.1 Dienstverlener behandelt persoonsgegevens die zij ontvangt in het kader van de overeenkomst met Afnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met geldende privacy wet- en regelgeving.

16.2 Dienstverlener neemt in een klantenbestand de naam- en adresgegevens op van Afnemer en door haar aangewezen Deelnemers aan een Programma. Deze worden gebruikt ter uitvoering van de Overeenkomst en kunnen ook worden gebruikt om de betrokkenen op de hoogte te houden van andere dienstverlening (zoals trainingen, events en programma's) door Dienstverlener, voor zover Afnemer/Deelnemer hier uitdrukkelijk mee instemt.

16.3 Afnemer en deelnemers stemmen in met het gebruik van de betreffende gegevens voor de hiervoor omschreven doelen.

16.4 Indien een Afnemer/deelnemer geen prijs stelt op informatie over (nieuwe) diensten dan kan hij/zij dit ten alle tijde laten weten aan Dienstverlener en Dienstverlener zal de informatievoorziening dan stop zetten.

## **17. Toepasselijk recht en bevoegde rechten**

17.1 Op alle door partijen gesloten overeenkomsten is enkel het Belgisch recht van toepassing.

17.2 Eventuele geschillen in verband met of voortvloeiend uit een overeenkomst zullen in eerste instantie worden voorgelegd aan de bevoegde rechtbank van Koophandel te Gent, onverminderd het recht van Dienstverlener een geschil voor te leggen aan een andere volgens de wet/verdrag bevoegde rechter.

## **18. Wijzigingen**

18.1 Dienstverlener is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Afnemer/deelnemer wordt geacht de betreffende wijzigingen te hebben aanvaard indien Afnemer/deelnemer niet binnen 14 dagen na de mededeling van Dienstverlener dat wijziging zal plaatsvinden een schriftelijk protest daartegen heeft ontvangen.