



# Algemene voorwaarden

## 1. Begripsbepaling

Om duidelijkheid te scheppen zijn een aantal begrippen nader toegelicht.

1.1. **Karakteranalyse**, beschreven in dit document als **Kijk Anders**, is de naam van de organisatie, die bij de Kamer van Koophandel staat ingeschreven onder nummer: 69976457.

Karel Arzt is de eigenaar.

Het postadres is: Benzenrade 1 te 6419 PE Heerlen.

E-mail: [info@kijk-anders.nl](mailto:info@kijk-anders.nl)

Telefoonnummer: 06-83697834

1.2. **Consult**: bij een persoonlijk consult vindt een "1-op-1"-gesprek plaats met de klant. Hierin wordt het karakter met alle eigenschappen zorgvuldig geanalyseerd en beschreven. Hierdoor worden de kernkwaliteiten en eventuele wat minder ontwikkelde eigenschappen naar voren gehaald. Hierdoor leert de klant om op een andere manier naar zichzelf en naar anderen te kijken. Het consult duurt maximaal 2 uur.

1.3. **Intervisie/teambuilding:** bij intervisie of teambuilding wordt in groepsverband gekeken naar een specifiek probleem of specifieke vraag die binnen de groep en/of individu leeft. Door middel van intervisie wordt er een gesprek gevoerd waarin iemand begint met een probleemstelling en de anderen verhelderende open vragen stellen op zo tot vervolgstappen te komen. Het analyseren en benoemen van de individuele eigenschappen is hierbij de leidraad. De duur is afhankelijk van de gemaakte afspraken.

1.4. **Deelnemer:** een deelnemer is degene die aan een opleiding, training, bijeenkomst of consult van Kijk Anders deelneemt. Een deelnemer hoeft niet de opdrachtgever te zijn.

1.5. **Opdrachtgever:** de partij (particulier of organisatie) die een overeenkomst (wil) sluit(en) met Kijk Anders. Deze partij is verantwoordelijk voor de betalingen en indien van toepassing het goed informeren van de deelnemer(s) die een opleiding, training, bijeenkomst of consult bij Kijk Anders volgen.

1.6. **Training:** een training is een lesmoment waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving en bestaat uit minimaal één contactmoment.

1.7. **Opleiding:** Een opleiding bestaat uit op elkaar afgestemde lesmodules waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijvingen en bestaat uit tevoren afgesproken contactmomenten.

1.8. **Offerte:** Een offerte is het vrijblijvend aanbod van Kijk Anders tot het sluiten van een overeenkomst, al dan niet op verzoek van een opdrachtgever.

1.9. **Overeenkomst:** Onder een overeenkomst verstaan we iedere overeenkomst tussen Kijk Anders en een opdrachtgever die bevestigd wordt door schriftelijk te reageren (e-mail, bericht via telefoon of door het accorderen van de ontvangen offerte binnen de gestelde datum).

1.10. **Open inschrijving:** onder open inschrijving worden trainingen, opleidingen en coaching verstaan die op inschrijving is te volgen.

## 2. Toepasselijkheid

2.1. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst tussen Kijk Anders en derden, waarbij door partijen vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk niet van deze voorwaarden is afgeweken

2.2. Algemene voorwaarden gehanteerd door Opdrachtgever of waarnaar Opdrachtgever op enigerlei wijze mocht verwijzen, worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen tenzij deze schriftelijk door Kijk Anders zijn aanvaard.

2.3. Van de algemene voorwaarden kan uitsluitend schriftelijk worden afgeweken.

2.4. Bij wijzigingen in de algemene voorwaarden wordt dit met de opdrachtgever gedeeld. De opdrachtgever kan binnen 14 kalenderdagen na verzending van die gewijzigde algemene voorwaarden schriftelijk bezwaar aantekenen bij Kijk Anders. Gebeurt dit niet (tijdig) dan wordt dit gezien als een akkoord op de nieuwe, gewijzigde algemene voorwaarden.

## 3. Totstandkoming van de Overeenkomst

3.1. De offertes zijn vrijblijvend. In de offerte staat de aanvaardingstermijn vermeld.

3.2. De overeenkomst komt tot stand nadat Kijk Anders schriftelijke heeft ingestemd met de inschrijving of opdracht van de opdrachtgever.

3.3. Een overeenkomst komt uitsluitend tot stand tussen Kijk Anders en de opdrachtgever. De werking van de artikelen 7:404 en 7:407 van het Burgerlijk Wetboek zijn uitgesloten.

3.4. Eventuele van de offerte afwijkende afspraken, toezeggingen en/of wijzigingen, na de totstandkoming van de overeenkomst, binden Kijk Anders slechts vanaf het moment dat deze door haar schriftelijk zijn bevestigd.

#### **4. Uitvoering van de Overeenkomst**

4.1. Met Kijk Anders gesloten overeenkomsten leiden voor Kijk Anders niet tot een resultaatverplichting, maar tot een inspanningsverplichting. Kijk Anders streeft naar zelfreflectie en groei. Hierbij zal de inzet en mogelijkheden van de deelnemer(s) en organisatie invloed hebben op de resultaten.

4.2. Door opdrachtgever genoemde termijnen of tussen Kijk Anders en opdrachtgever overeengekomen termijnen gelden als streefdata en zijn niet bindend.

4.3. Kijk Anders is gerechtigd (delen van) de overeenkomst (mede) door derden te laten uitvoeren. Als Kijk Anders voor de uitvoering van een met haar gesloten overeenkomst derden inschakelt, zal Kijk Anders deze derden zorgvuldig selecteren.

#### **5. Vertrouwelijkheid**

5.1. Kijk Anders, haar medewerkers en/of door de Kijk Anders ingeschakelde derden behandelen de door de opdrachtgever verstrekte informatie vertrouwelijk.

5.2. In opleidingen, trainingen, gesprekken in welke vorm dan ook, wordt persoonlijke informatie met elkaar gedeeld. Door akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden, laat de opdrachtgever weten dat er zorgvuldig wordt omgegaan met privacygevoelige informatie van anderen deelnemers. Het is niet toegestaan om informatie over deelnemers met naam of expliciete aanwijzingen met anderen buiten de opleiding, training of gesprekken zonder toestemming te delen. De opdrachtgever informeert (indien hij zelf de deelnemer niet is) de deelnemer(s) hierover.

#### **6. Prijzen**

6.1. Alle door Kijk Anders genoemde prijzen zijn in euro's, inclusief BTW voor particulieren en exclusief BTW voor bedrijven. Arrangements- en verblijfkosten zijn niet in de prijzen inbegrepen, tenzij dit staat vermeld. De meest actuele prijzen en informatie, staan vermeld op de website of de Facebook-site van Kijk Anders of heeft u ontvangen bij het 1 ste contact of het intakegesprek.

6.2. Kijk Anders kan tussentijdse, kostenverhogende factoren die zich voordoen na de totstandkoming van de overeenkomst aan de opdrachtgever doorberekenen. Hierover informeert Kijk Anders de opdrachtgever.

#### **7. Facturering en betaling**

7.1. Kijk Anders factureert na totstandkoming van de overeenkomst.

7.2. De opdrachtgever zal aan Kijk Anders verschuldigde bedragen zonder verrekening, opschorting en/of korting voldoen binnen 14 kalenderdagen na

factuurdatum. Wordt er afgeweken van de 14 kalenderdagen dan is dit opgenomen in de factuur. Deze termijn is bindend.

7.3. Opleidingen, intervisie, trainingen, consulten en/of andere diensten van Kijk Anders dienen voor de start van de dienstverlening volledig te worden voldaan om deel te mogen nemen.

7.4. Indien de opdrachtgever binnen de gestelde termijn en een eventuele 1<sup>ste</sup> betalingsherinnering niet volledig heeft betaald, is de opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Naast de wettelijke (handels)rente is opdrachtgever in dit geval ook incassokosten verschuldigd, ter hoogte van 15% van het niet tijdig betaalde bedrag.

7.5. Wanneer er bij inschrijving gevraagd wordt een voorschot te betalen, dient de opdrachtgever dit bedrag te voldoen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum. Het voorschot wordt in mindering gebracht op het totale eindbedrag. Wanneer de opdrachtgever minimaal zes weken voor aanvang van de dienstverlening annuleert, krijgt de opdrachtgever het volledige bedrag terug. Zie punt 9 voor nadere informatie.

7.6. Bij deelnemers die een dienstverlening per uur willen afnemen, betaald de opdrachtgever de factuur binnen 7 kalenderdagen nadat de deelnemer deelgenomen heeft aan de sessie.

## **8. Verplaatsing of annuleringen door Kijk Anders**

8.1. Kijk Anders kan, wanneer er sprake is van overmacht een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, met toelichting van de eventuele reden(en) annuleren, verplaatsen naar een andere opleidingslocatie of -datum of omzetten van offline naar online training.

Onder overmacht wordt onder andere verstaan: overlijden, medische redenen, natuurrampen, terrorisme, ondeugdelijke trainingslocatie(s), pandemie, oorlog, verkeersongelukken en stakingen. Wanneer Kijk Anders door overmacht niet binnen 6 maanden de dienstverlening voort kan zetten heeft de opdrachtgever het recht op terugbetaling van de aan Kijk Anders betaalde bedragen voor het deel van de dienst, die niet ontvangen is.

8.2. Kijk Anders heeft het recht om een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening zonder opgaaf van redenen te verplaatsen naar een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. In dit geval heeft de opdrachtgever het recht om de verplaatste opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, zonder kosten, te annuleren. De opdrachtgever heeft in dit geval recht op terugbetaling van het deel van de opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening waar men geen deel aan heeft kunnen nemen.

8.3. Kijk Anders kan zonder opgave van redenen een opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening annuleren. De opdrachtgever heeft recht op volledige terugbetaling van de reeds aan Kijk Anders betaalde bedragen voor de betreffende opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening.

## **9. Annuleringen door Opdrachtgever**

*Herroepingsrecht bij overeenkomst op afstand*

9.1. De opdrachtgever heeft gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand het recht deze overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op

de inschrijving op een opleiding via website, mail of telefoon, gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag van de inschrijving/aanmelding. Dit geldt voor alle diensten van Kijk Anders.

#### *Annuleren trainingen open inschrijving groepen*

9.2. Een opleiding, training of intervisie of andere dienstverlening kan uitsluitend schriftelijk worden geannuleerd. In geval van een dergelijke annulering geldt dat Kijk Anders gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:

- a. bij annulering binnen zes weken voor aanvang: 25% van het totale factuurbedrag;
- b. bij annulering binnen vier weken voor aanvang: 50% van het totale factuurbedrag;
- c. bij annulering binnen twee weken voor aanvang: 100% van het totale factuurbedrag.

9.3. Een geplaatste deelnemer mag zich laten vervangen. Indien een vervanger aan de training deelneemt, blijft de opdrachtgever de prijs aan Kijk Anders verschuldigd. Zij kunnen onderling de kosten met elkaar verrekenen.

9.4. Wanneer een deelnemer of zijn/haar vervanger zonder te annuleren op de datum waarop men aanwezig zou zijn niet verschijnt, wordt dit aangemerkt als een annulering die binnen de twee weken voor aanvang valt.

9.5. Tussentijds stoppen met een training of opleiding wordt eveneens aangemerkt als annulering binnen de twee weken voor aanvang.

9.6. Wanneer een deelnemer door overmacht een contactmoment mist zal Kijk Anders een reële inspanning leveren teneinde hieraan tegemoet te komen om de gemiste tijd in te halen, tenzij dit in alle redelijkheid niet van haar kan worden verlangd. Inschrijvingen en afspraken die Kijk Anders met andere opdrachtgevers heeft gemaakt, hebben hierbij voorrang.

#### *Annuleren consultgesprekken*

9.7. Consultgesprekken kunnen uitsluitend schriftelijk en voor aanvang van het betreffende gesprek worden geannuleerd. Kijk Anders is gerechtigd om in de volgende situaties kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:

- a. bij annulering binnen 24 uur voor aanvang van het betreffende gesprek: 100% van het afgesproken bedrag.
- b. Indien een deelnemer zonder te annuleren niet bij een consultgesprek verschijnt, wordt 100% van het afgesproken bedrag in rekening gebracht.

### **10. Tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever**

10.1. Indien de opdrachtgever na aanvang van de opleiding en/of andere dienst de overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige terugbetaling van het door de opdrachtgever aan Kijk Anders betaalde of nog verschuldigde bedrag.

10.2. Indien de opdrachtgever na aanvang van de opleiding de overeenkomst tussentijds beëindigt, worden eventuele vorderingen van Kijk Anders op opdrachtgever per direct opeisbaar.

### **11. Aansprakelijkheid**

11.1. In het geval dat aansprakelijkheid van Kijk Anders mocht komen vast te staan, is Kijk Anders slechts gehouden de directe schade te vergoeden, met inachtneming

van de in dit artikel opgenomen beperkingen.

11.2. Kijk Anders is niet aansprakelijk voor de indirecte schade (zoals, maar niet beperkt tot, gevolgschade, boetes, gederfde omzet, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, reputatieschade en immateriële schade). Voor zover sport- en daarmee te vergelijkbare activiteiten deel uitmaken van de met Kijk Anders gesloten overeenkomst, is Kijk Anders daarnaast niet aansprakelijk voor zaakschade of in het geval een deelnemer de (veiligheids)-instructies niet in acht neemt.

11.3. Kijk Anders is niet aansprakelijk voor directe schade die (mede) is veroorzaakt doordat Kijk Anders bij de gebeurtenis, waarop de aansprakelijkheid berust, is uitgegaan van door of namens opdrachtgever verstrekte onvolledige of gebrekkige informatie.

11.4. De omvang van de aansprakelijkheid van Kijk Anders voor directe schade is steeds beperkt tot het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan Kijk Anders door de verzekeraar van Kijk Anders.

11.5. De opdrachtgever zorgt ervoor in dat de deelnemers de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

11.6. De opgenomen aansprakelijkheidsbeperkingen gelden niet indien de schade van opdrachtgever het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van Kijk Anders.

## **12. Intellectuele eigendomsrechten**

12.1. Voor zover auteurs-, merk-, modellen-, handelsnaam- of andere rechten van intellectuele eigendom berusten op door Kijk Anders ter uitvoering van de overeenkomst geleverde producten en diensten, is en blijft Kijk Anders houder (krachtens licenties van derden), respectievelijk eigenaar van deze rechten. De opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is.

12.2. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, model-, handelsnaam en andere aanduidingen, niet wijzigen of verwijderen.

## **13. Opleidingen en trainingen inhoud & certificering**

13.1. Voor de inhoud van de diensten wordt verwezen naar de informatie op de site [www.kijk-anders.nl](http://www.kijk-anders.nl)

13.2. Voor trainingen geldt dat de deelnemers geen certificaat ontvangen, tenzij hier uitdrukkelijk om wordt gevraagd.

## **14. Persoonsgegevens & medisch**

14.1. Kijk Anders verwerkt de door de Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met haar privacy beleid. Dit beleid is opvraagbaar bij Kijk Anders.

14.2. De Opdrachtgever garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt, zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Kijk Anders.

14.3. De Opdrachtgever is verplicht eventuele medische en/of conditionele problemen/bijzonderheden van een (of meer) deelnemer(s), voor zover deze van invloed kunnen zijn op zijn/haar deelname, ruimschoots voor het plaatsvinden van de opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, schriftelijk aan Kijk Anders door te geven. Kijk Anders zal een reële inspanning leveren teneinde hieraan tegemoet te komen, tenzij dit in alle redelijkheid niet van haar kan en mag worden verlangd.

14.4. Kijk Anders is gerechtigd de door haar gemaakte kosten in verband met medische problemen van een (of meer) deelnemer(s) aan opdrachtgever in rekening te brengen.

14.5. De deelnemer is en blijft zelf verantwoordelijk voor de inschatting of hij/zij in voldoende mate gezond en/of conditioneel geschikt is om deel te nemen aan de betreffende dienstverlening van Kijk Anders.

14.6. De opdrachtgever is verplicht eventuele dieetwensen van een (of meer) deelnemer(s), die van invloed kunnen zijn op zijn/haar deelname, minimaal 7 werkdagen voor het plaatsvinden van de opleiding, training, intervisie of andere dienstverlening, schriftelijk aan Kijk Anders door te geven. Kijk Anders zal een reële inspanning leveren om aan de dieetwensen te voldoen. Extra kosten worden doorberekend aan de opdrachtgever.

## 15. COVID-19

15.1. Deelnemers mogen alleen fysiek deelnemen aan trainingen, opleidingen, intervisie en andere activiteiten van Kijk Anders wanneer ze geen last hebben van verkoudheidsklachten, benauwdheid, verhoging van temperatuur, koorts of zonder reden plotseling verlies van reuk en/of smaak hebben. Deelnemers blijven ook thuis als er in hun directe omgeving een of meerdere van deze klachten aanwezig zijn. De betreffende dienstverlening kan dan via een online medium voortgezet worden. Voor meer informatie over de actuele regelgeving wordt verwezen naar de site van [rijksoverheid](#). Kijk Anders draagt zorg voor het naleven de actuele regels tijdens haar dienstverlening.

## 16. Toepasselijk recht en geschillen

16.1. Op de Overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2. De klachten- en geschillenregeling van Kijk Anders is van toepassing op de overeenkomst tussen Kijk Anders en Opdrachtgever. De Klachtenprocedure wordt op verzoek toegestuurd.

Versie 1.0  
augustus 2020