



ALGEMENE VOORWAARDEN VAN THE SONGWORKS

Zakelijke Dienstverlening en Particulieren

- 1 Algemeen**
 - 1.1 Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:
Opdrachtnemer: The SongWorks
Opdrachtgever: De Contractuele wederpartij van de zelfstandig ondernemer.
 - 1.2 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van Opdrachtnemer, op alle overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.
 - 1.3 Opdrachtnemer wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Opdrachtgever uitdrukkelijk van de hand.
- 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst**
 - 2.1 Een overeenkomst komt tot stand doordat Opdrachtnemer een schriftelijke bevestiging zendt van de order of opdracht van Opdrachtgever.
 - 2.2 Alle aanbiedingen van Opdrachtnemer zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
 - 2.3 Als Opdrachtgever aan Opdrachtnemer gegevens, tekeningen enz. verstrekt, mag Opdrachtnemer uitgaan van de juistheid hiervan en zal hij zijn aanbieding hierop baseren.
- 3 Adviezen**

Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Opdrachtnemer welke geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.
- 4 Intellectuele eigendom en copyright**
 - 4.1 Opdrachtnemer behoudt te allen tijde alle rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how", zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever.
 - 4.2 De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij Opdrachtgever, 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 Opdrachtnemer verstrekt zijn.
 - 4.3 Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.
 - 4.4 Copyright van de trainingen, workshops en het cursus en onderwijsmateriaal berust bij The SongWorks.
- 5 Tarieven**
 - 5.1 Terzake van de uit hoofde van de overeenkomst door The SongWorks uitgevoerde opdrachten, zal de opdrachtgever aan The SongWorks een vergoeding verschuldigd zijn, conform het gestelde in de overeenkomst of schriftelijke bevestiging. De in de overeenkomst genoemde prijzen en/of tarieven zijn daar waar vermeld exclusief omzetbelasting (BTW)
- 6. Betalingsvoorwaarden**
 - 6.1 Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen dertig dagen na (deel)factuurdatum.
 - 6.2 Ongeacht de overeengekomen betalingscondities is Opdrachtgever verplicht op verzoek van Opdrachtnemer een naar diens oordeel voldoende zekerheid voor betaling te verstrekken. Indien Opdrachtgever hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet raakt hij direct in verzuim. Opdrachtnemer heeft dan het recht de overeenkomst te ontbinden en zijn schade op Opdrachtgever te verhalen.
 - 6.3 Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Opdrachtnemer te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Opdrachtnemer in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:
 - a. een betalingstermijn is overschreden;
 - b. de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
 - c. de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
 - d. de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.
 - 6.4 Boeterente: bij zakelijke transacties is de opdrachtgever boeterente verschuldigd vanaf dertig dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat de opdrachtnemer de dienst en/of de goederen heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de goederen of dienst. Bij betalingsachterstand treedt de boeterente van rechtswege in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.
 - 6.5 De boeterente bedraagt 7% plus de rente van de Europese Centrale Bank.
 - 6.6 Voor transacties met consumenten geldt de wettelijke rente welke is vastgesteld door de Nederlandse overheid.
 - 6.7 Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer alle buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd. Deze kosten worden als volgt berekend:

over de eerste € 3.000	15%
over het meerdere tot € 6.000	10%
over het meerdere tot € 15.000	8%
over het meerdere tot € 60.000	5%
over het meerdere vanaf € 60.000	3%
 - 6.8 Als de werkelijk gemaakte buitengerechtelijke kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door Opdrachtgever verschuldigd.
 - 6.9 Indien Opdrachtnemer in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die hij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van Opdrachtgever.



7 Uitvoering

- 7.1 Opdrachtgever is verantwoordelijk voor (indien nodig) beschikbaarheid van accommodatie, tenzij anders overeengekomen is. De opdrachtnemer zorgt in principe zelf voor de geluidsinstallatie, flip-over en piano tenzij deze aanwezig zijn op de accommodatie en in onderling overleg.
- 7.2 Indien de omstandigheden zoals beschreven in artikel 7.1 meebrengen dat de opdracht naar oordeel van opdrachtnemer niet kan worden uitgevoerd, behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor, na overleg met de opdrachtgever, de opdracht te staken, waarbij de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening zijn van opdrachtgever

8 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

- 8.1 Opdrachtnemer heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien hij door omstandigheden, welke buiten zijn invloedssfeer liggen of waarvan hij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn (bijvoorbeeld als de cursus niet doorgaat door te weinig aanmeldingen), tijdelijk verhinderd is zijn verplichtingen na te komen.
- 8.2 Indien de nakoming blijvend onmogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

9 Wijzigingen, annulering, vervanging

- 9.1 Indien de omvang van de aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Opdrachtnemer gerechtigd eventueel meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
- 9.2 Van meerwerk is ook sprake indien de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid
- 9.3 Opdrachtgever heeft, met inachtneming van het bepaalde in artikel 9.5 het recht de opdracht te annuleren. Deze annulering dient schriftelijk te gebeuren
- 9.4 Tussentijdse annulering van een meerdaagse opdracht is niet mogelijk. Wel is het de opdrachtgever toegestaan voor of tijdens de opdracht cursisten te vervangen
- 9.5 Bij annulering door bedrijven/organisaties tot 3 maanden voor aanvang van de opdracht wordt aan de opdrachtgever 50% van de prijs in rekening gebracht. Bij annulering op een termijn die korter is dan 1 maand voor aanvang van de opdracht, is de opdrachtgever de gehele prijs verschuldigd.
- 9.6 Bij annulering door particulieren die ingeschreven staan voor een open workshop of training geldt het volgende: De ingeschreven deelnemer heeft vanaf de datum van inschrijving een wettelijke bedenkttermijn van 14 werkdagen. Vervolgens geldt: Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de workshop wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht. Bij annulering vanaf 4 weken wordt het hele bedrag in rekening gebracht. Hierbij is het mogelijk dat de klant een ander aandraagt ter vervanging of dat een vervanger wordt gezocht via de eventuele wachtlijst. Alleen bij ziekte is het mogelijk een soortgelijke workshop op een andere datum te volgen.
- 9.7 Bij annulering door particulieren van individuele lessen/stemsessies geldt dat bij annuleren binnen 24 uur voor aanvang 50% van het bedrag in rekening wordt gebracht ongeacht de oorzaak. Particuliere klanten die zich hebben verbonden aan een speciale aanbieding kunnen afgezegde sessies/lessen niet inhalen, tenzij met toestemming van The SongWorks.
- 9.8 Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder ziekte van de trainer of muzikale begeleider, daartoe aanleiding geven, is de opdrachtnemer gerechtigd de opdracht te onderbreken, deze op een latere datum te plaatsen dan wel de opdracht te annuleren
- 9.9 Indien onvoldoende deelnemers zich hebben aangemeld voor een workshop of training, behoudt The SongWorks het recht de workshop/training te annuleren. De termijn waarop The SongWorks een training annuleert betreft uiterlijk 1,5 week van te voren. De termijn waarop een workshop wordt geannuleerd is uiterlijk 3 dagen van te voren.
- 9.10 De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om onder omstandigheden een ingehuurde derde te vervangen.

10. Ontbinding

- 10.1 Indien Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting, uit de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van Opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Opdrachtnemer gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. Opdrachtnemer is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.
- 10.2 Een en ander laat onverlet de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.
- 10.3 Opdrachtnemer is het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.
- 10.4 Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door The SongWorks verhindert, heeft Opdrachtnemer het recht de overeenkomst te ontbinden.
- 10.5 Omstandigheden, die een overmachtsituatie voor Opdrachtnemer opleveren zijn in ieder geval: gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Opdrachtnemer bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.
- 10.6 Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Opdrachtnemer zijn recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

11. Communicatie

- 11.1 Vragen van administratieve aard of met betrekking tot de trainingen, workshops of individuele sessies worden binnen 5 werkdagen beantwoord. Brieven, mails of telefoontjes die een langere verwerkingstijd vragen worden beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

**12 Reclames, klachten**

- 12.1. Reclames en klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering, ofwel - bij niet zichtbare gebreken - binnen 14 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd. Indien de opdrachtgever verzuimt om binnen deze termijn te reclameren, wordt zij geacht de dienstverlening akkoord te hebben bevonden
- 12.2.1.1 The SongWorks heeft een aparte klachtenprocedure opgesteld die u als bijlage binnen de algemene voorwaarden kunt terugvinden. Klachten kunnen alleen via deze weg worden behandeld.

13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Opdrachtnemer is gehouden de met de opdrachtgever overeengekomen werkzaamheden met zorg te verrichten. Hierbij heeft de opdrachtnemer een inspanningsverplichting maar geen resultaatverplichting
- 13.2 De opdrachtnemer is nimmer gehouden tot vergoeding van immateriële schade door het vrijkomen van emoties bij deelnemers en/of gevolgen daarvan. Noch is zij gehouden tot vergoeding van schade door lichamelijke klachten. Opdrachtnemer zal op een zo goed en veilig mogelijke wijze de cursist hierbij begeleiden. De deelnemer is en blijft verantwoordelijk voor zichzelf.
- 13.3 Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer 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.
- 13.4a Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- 13.4b Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van derden is Opdrachtnemer nimmer aansprakelijk.
- 13.4c De door Opdrachtnemer 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.
- 13.4d Indien de assuradeur van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer te allen tijde beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.
- 13.5 Opdrachtnemer zal evenmin gehouden zijn tot het vergoeden van schade indien zij door omstandigheden als bedoeld in artikelen 8.1, 8.2, 9.6, 10.1, 10.4 en 10.5 gedwongen is een opdracht te onderbreken, deze op een latere datum of een later tijdstip te plaatsen, dan wel de opdracht te annuleren

14 Toepasselijk recht en forumkeuze

Alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van Opdrachtnemer is bevoegd kennis te nemen van geschillen.
Nederlands recht is van toepassing.

15 Geheimhouding

- 15.1 De opdrachtgever mag niet direct of indirect in zee gaan met door The SongWorks ingehuurde derden tot 1 jaar na einde van de opdracht op straffe van een boete van € 5000,- tenzij met uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de wederpartij.
- 15.2 Partijen erkennen dat alle informatie welke aan hen bekend wordt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst van vertrouwelijke aard is, tenzij deze informatie van algemene bekendheid is.
- 15.3 Partijen, zowel ingehuurde derden, opdrachtgevers en deelnemers, verklaren zich maximaal te zullen inspannen om maatregelen te treffen met het doel volledige geheimhouding te verzekeren met betrekking tot alle vertrouwelijke informatie, waarvan partijen, hun personeelsleden of derden kennis nemen. Iedere betrokken medewerker dient op verzoek een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen.

KLACHTENPROCEDURE THE SONGWORKS

Doel van de klachtenprocedure

- De klachtenprocedure heeft als doel dat de klacht wordt geregistreerd en vervolgens correct wordt afgehandeld. Achterliggende doelstelling is dat The SongWorks onderzoekt of klachten van dien aard in de toekomst zijn te voorkomen door procedures te wijzigen of andere maatregelen te nemen.
- Een klacht over bijv. een levering, informatieverstrekking, advisering, begeleiding, accommodatie of trainingsinhoud hoeft niet a priori d.m.v. deze klachtenprocedure afgehandeld te worden. Alleen als de klagende partij concludeert dat The SongWorks het probleem niet binnen redelijke tijd adequaat oplost, is de klachtenprocedure van toepassing.
- The SongWorks registreert alle klachten, ook als de klacht achteraf ongegrond blijkt te zijn.
- Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.
- Klachten door een partij die de klager vertegenwoordigt, worden alleen in behandeling genomen als de klagende partij door middel van een ondertekende brief aangeeft dat deze persoon hem of haar vertegenwoordigt.
- De klachtenprocedure dient niet als evaluatie-instrument. Hiertoe krijgt een opdrachtgever een evaluatieformulier of –gesprek en deze mag uiteraard ook op eigen initiatief The SongWorks informeren over zijn of haar bevindingen.
- Zolang een klacht in behandeling is, dienen beide partijen zich te onthouden van juridische stappen. Als één der partijen het niet zinvol vindt de klachtenprocedure voort te zetten, dient deze de andere partij daar direct en met opgave van redenen van in kennis te stellen.
- The SongWorks kan nimmer verplicht worden royale toezeggingen te doen dan in de algemene leveringsvoorwaarden zijn bepaald.

Indienen van een klacht

- Klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering, ofwel - bij niet zichtbare gebreken - binnen 14 dagen nadat de gebreken redelijkerwijs konden worden geconstateerd. Indien de opdrachtgever verzuimt om binnen deze termijn te reclameren, wordt zij geacht de dienstverlening akkoord te hebben bevonden
- Is de klager, eerder genoemde punten in acht nemende, van mening dat een klacht is gerechtvaardigd, dan dient de klager de klacht te richten aan de eigenaar van The SongWorks
- Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u de volgende zaken op te nemen in uw brief:
 - uw naam, adres en woonplaats
 - de datum waarop u uw brief verstuurt
 - waarop de klacht betrekking heeft. Bijv. begeleiding, training, materiaal, enz.;
 - wat de aard van de klacht is
 - eventuele relevante kopieën van documenten die de klacht verduidelijken
 - of u voor de afhandeling al contact heeft gehad (zie artikel 'Doel van klachtenprocedure')
 - waar men bereikbaar is voor de bevestiging van ontvangst en voor een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor compensatie

Behandeling klacht

- Binnen drie werkdagen ontvangt de klager een bevestiging van de ontvangst van de klacht per post.
- De directeur van The SongWorks die uw klacht in behandeling heeft kan u tijdens de beoordeling vragen om extra informatie. Wanneer nodig zullen wij (een) externe deskundige(n) raadplegen.
- U ontvangt binnen 10 dagen een inhoudelijke reactie op uw klacht van The SongWorks, tenzij er eerder schriftelijk, met redenen, kenbaar is gemaakt dat er vertraging is ontstaan. Dit kan onder meer worden veroorzaakt door de complexiteit van een klacht.
- De klager bevestigt binnen drie dagen de ontvangst van de reactie van The SongWorks en reageert binnen tien dagen inhoudelijk.
- Reageert de klager niet, behoudt The SongWorks zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen. Reageert de klager later en kan daarbij aannemelijk maken dat eerder reageren niet mogelijk was, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen. De door de klager ontstane vertraging kan niet in de klacht worden betrokken, noch de geleden schade vergroten.
- Is de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bevestigt de klant dit schriftelijk, waarbij het voorstel van The SongWorks als bijlage is toegevoegd.
- De afhandeling van de klacht valt onder verantwoordelijkheid van The SongWorks (eenmanszaak), t.a.v. directeur Ellen van Velthoven, Cissy van Marxveldtstraat 29, 6708 SJ Wageningen
- Alle klachten worden bij ons geregistreerd voor een periode van minimaal 1 jaar tot maximaal anderhalf jaar.

Geschillen

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling.

- Komen de klager en The SongWorks niet tot overeenstemming, dan stelt The SongWorks een onafhankelijke derde aan te weten Mw. B. van Ham (Van Ham Training en Coaching). Tevens behoudt de klager het recht voor eigen rekening en risico het geschil voor te leggen aan iedere rechtbank conform de leveringsvoorwaarden van The SongWorks.
- Uitspraak van de beroepsinstantie is voor The SongWorks bindend en zal binnen 14 dagen worden afgehandeld.
- The SongWorks kan nimmer persoonlijk aansprakelijk gesteld worden voor eventueel geleden schade.

Slotbepaling

- De klacht wordt vertrouwelijk behandeld. En tijdens de afhandeling van de klacht onthouden beide partijen of door hen geïnformeerde derden zich in deze van publiciteit.
- Deze klachtenprocedure is alleen toegankelijk voor de klanten van The SongWorks. Met deze klachtenprocedure zijn alle voorgaande klachtenprocedures vervallen.