



ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene voorwaarden voor de levering van diensten van Flow Development

In deze algemene voorwaarden lees je onder welke voorwaarden je gebruik kunt maken van mijn diensten. Heb je vragen over deze voorwaarden neem dan gerust contact met me op.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Opdrachtnemer:** Flow Development die de dienst aanbiedt en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden. Flow Development staat onder het KVK nummer 68681968 ingeschreven in het Handelsregister.
2. **Zakelijke opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf of de organisatie, die een overeenkomst sluit of wenst te sluiten met Flow Development. Ongeacht of deze opdrachtgever zelf deelneemt aan een dienst van Flow Development.
3. **Consument:** de natuurlijke persoon (particuliere klant) die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf die een overeenkomst sluit of wenst te sluiten met Flow Development.
4. **Dienst:** Alle door Flow Development geleverde diensten. Hieronder vallen o.a., maar niet uitsluitend, trainingen, spreekevents, presentaties, coaching en sporttrainingen.
5. **Overeenkomst:** de definitieve opdrachtverlening van opdrachtgever aan opdrachtnemer.
6. **Dag:** is een kalenderdag
7. **Aanbod:** de schriftelijke aanbieding met de omschrijving van de te leveren dienst.
8. **Schriftelijk:** zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals per e-mail, app of privébericht via social media.
9. **Website:** de website van Flow Development te bereiken via <https://www.flowdevelopment.nl>.

Voor de leesbaarheid van deze voorwaarden wordt 'zakelijke opdrachtgever' en 'consument' ook wel aangeduid met 'je, jij, jou of jouw' en worden 'zakelijke opdrachtgever/consument' en 'Flow Development' ook wel 'partijen' genoemd.

Artikel 2. Toepassing

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtbevestigingen, opdrachten, overeenkomsten, facturen en overige diensten waarop Flow Development deze algemene voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
- 2.2. In de offerte van opdrachtnemer zijn deze algemene voorwaarden van toepassing verklaard. Bij opdrachtbevestiging door opdrachtgever ben je akkoord met de ent met de inhoud ervan.
- 2.3. Aanvullende en/of afwijkende algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, van de opdrachtgever of van derden worden uitdrukkelijk uitgesloten.



- 2.4. In geval van strijdigheid tussen de bepalingen in de algemene voorwaarden en de bepalingen uit de overeenkomst zullen de bepalingen uit de overeenkomst voorrang hebben boven de bepalingen in de algemene voorwaarden.
- 2.5. Afwijkingen van en aanvullingen op deze algemene voorwaarden gelden alleen als deze door Flow Development uitdrukkelijk én schriftelijk zijn geaccepteerd.
- 2.6. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor aanvullende overeenkomsten of eventueel toekomstige overeenkomsten.
- 2.7. Omdat omstandigheden kunnen wijzigen, heeft Flow Development het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 2.8. Wanneer één of meerdere bepalingen uit deze algemene voorwaarden ongeldig blijken (nietig of vernietigbaar), blijven de overige bepalingen volledig van toepassing. Partijen zullen dan in onderling overleg een nieuwe afspraak maken ter vervanging van de ongeldige bepaling. Daarbij wordt zoveel mogelijk aangesloten bij het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling.

Artikel 3. Aanbod

- 3.1. Een aanbod van Flow Development is geldig tot en met veertien (14) dagen na de aanbiedingsdatum. Wanneer een aanbod een andere geldigheidsduur heeft of in het geval er voorwaarden verbonden zijn aan het aanbod, wordt dit duidelijk in het aanbod vermeld.
- 3.2. Omdat fouten maken menselijk is, kan Flow Development niet gehouden worden aan kennelijke vergissingen op verschrijvingen in het aanbod of programmeer- en/of typefouten op de website en social mediakanalen.
- 3.3. Genoemde prijzen zijn exclusief btw tenzij anders overeengekomen.
- 3.4. Een aanbod geldt niet automatisch voor toekomstige overeenkomsten.
- 3.5. Jij zorgt ervoor dat de gegevens die je aan Flow Development verstrekt, juist, volledig en actueel zijn.
- 3.6. De inhoud van de overeenkomst bestaat uitsluitend uit de diensten die in het aanbod en/of de opdrachtbevestiging zijn omschreven.
- 3.7. Wanneer de termijn van een actie of aanbieding is verstreken, kan Flow Development niet meer gehouden worden aan het actietarief en de actievoorwaarden van dat aanbod.

Artikel 4. Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand tussen partijen op het moment dat: a. je schriftelijk akkoord gaat met het aanbod /de offerte van Flow Development; b. je via de website akkoord gaat met het aanbod van Flow Development door de dienst van jouw keuze aan te geven, de aanmelding af te ronden en te voldoen aan de gestelde voorwaarden. Een aanmelding is pas definitief als je een bevestiging hebt ontvangen op het door jou aangegeven e-mailadres.



- 4.2. Flow Development zal zorgen voor een veilig web-omgeving en zal passende maatregelen treffen voor elektronische betaling van de dienst door het bericht van aanvaarding van de offerte door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Mondelinge aanvaarding van de opdrachtgever verbindt de opdrachtnemer alleen nadat de opdrachtgever deze ook schriftelijk heeft bevestigd.
- 4.3. Wijzigingen in de overeenkomst, of afwijkingen van deze algemene voorwaarden, zijn alleen schriftelijk overeen te komen.

Artikel 5. Uitvoering van de overeenkomst

- 5.1. Flow Development gaat met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting aan. Dit betekent dat Flow Development haar kennis, ervaring en tools naar beste inzicht en vermogen, eer en geweten zich in zal zetten om de overeenkomst zo goed mogelijk uit te voeren. Flow Development kan echter nooit garanderen dat jij het gewenste resultaat bereikt en/of in staat bent het geleerde in de praktijk te brengen. Dit laatste is mede afhankelijk van omstandigheden van buitenaf en jouw inzet.
- 5.2. Voor een goede uitvoering van de overeenkomst is jouw medewerking belangrijk. Jij levert dan ook alle gegevens en instructies, die noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de overeenkomst, op tijd aan. Wanneer de benodigde gegevens niet op tijd door Flow Development zijn ontvangen, heeft Flow Development het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen. Extra kosten die hierbij gemaakt worden komen voor jouw rekening. Opdrachtnemer is dus niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat opdrachtnemer is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 5.3. Een overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of tenzij anders is overeengekomen. De overeenkomst loopt automatisch af aan het einde van de bepaalde tijd. De looptijd van een training of traject wordt duidelijk in het aanbod gecommuniceerd.
- 5.4. De door Flow Development opgegeven uitvoeringstermijn is slechts een inschatting en kan niet als fatale termijn gezien worden. Een overschrijding van de uitvoeringstermijn levert dan ook niet automatisch verzuim op. Natuurlijk zal Flow Development je op de hoogte stellen als er verwacht wordt dat een uitvoeringstermijn niet gehaald gaat worden.
- 5.5. Flow Development heeft het recht derden in te schakelen bij de uitvoering van de overeenkomst. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 van het Burgerlijk Wetboek zijn hierbij uitdrukkelijk niet van toepassing. Flow Development is in afwijking van artikel 6:76 van het Burgerlijk Wetboek niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door deze derden.
- 5.6. Wanneer tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wijziging of aanvulling van de werkzaamheden nodig is om de overeenkomst goed uit te voeren, zullen partijen in onderling overleg de overeenkomst aanpassen. Als dit invloed heeft op de uitvoeringstermijn en/of de prijs, zal Flow Development jou hiervan schriftelijk op de hoogte brengen. Er zullen geen meerkosten in rekening gebracht worden als de wijziging het gevolg is van omstandigheden die aan Flow Development kunnen worden toegerekend.



- 5.7. Flow Development heeft het recht praktijksituaties en voorbeelden die tijdens de uitvoering van de overeenkomst naar voren komen, te gebruiken voor promotionele doeleinden (website, social media en andere commerciële uitingen) of voor de uitvoering van andere overeenkomsten. Natuurlijk zal Flow Development hierbij altijd rekening houden met jouw belangen en privacy.
- 5.8. De handvatten, tools en adviezen die Flow Development tijdens de uitvoering van de overeenkomst met jou deelt, zijn persoonsgebonden en alleen op jou van toepassing. Het is niet toegestaan deze, zonder vooraf gekregen schriftelijke toestemming van Flow Development te delen met derden.
- 5.9. Flow Development heeft het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder tussenkomst van een rechter, schriftelijk te beëindigen wanneer:
 - a. jij, ook na herhaaldelijk hiertoe te zijn verzocht, geen of onvoldoende medewerking verleent om de overeenkomst goed uit te voeren;
 - b. jij, ook na hiertoe te zijn aangemaand, niet voldoet aan je betalingsverplichting;
 - c. er ten aanzien van jou faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken;
 - d. er aan jou surséance van betaling (uitstel van betaling) wordt verleend.Wanneer Flow Development op grond van één van deze redenen besluit tot uitstel of beëindiging van de overeenkomst, is zij op geen enkele manier verplicht tot vergoeding van schade of kosten die daardoor bij jou ontstaan en blijft jouw betalingsverplichting bestaan.]

Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst

- 6.1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt, dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.
- 6.2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Opdrachtnemer zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
- 6.3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties hebben, zal opdrachtnemer de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.
- 6.4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal opdrachtnemer daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.
- 6.5. In afwijking van lid 3 zal opdrachtnemer geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7. Annulering of beëindiging van de overeenkomst

- 7.1. Opdrachtnemer heeft het recht om zonder opgave van reden een coachsessie, coachtraject, workshop of training te annuleren of deelname van een opdrachtgever of cliënt te weigeren,



dan wel de door de opdrachtgever aangewezen coachee te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan opdrachtnemer betaalde bedrag.

- 7.2. Annulering door de opdrachtgever van een coachtraject, workshop of training kan tot 8 weken voor aanvang kosteloos geschieden. Zonder annulering of bij annulering binnen 8 weken is de opdrachtgever verplicht het totaalbedrag van het coachtraject, de coachsessie, workshop of training te voldoen.
- 7.3. In geval de opdrachtgever dan wel de cliënt, na aanvang van het coachtraject of training de deelname tussentijds beëindigt of daaraan anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op terugbetaling, tenzij de bijzondere omstandigheden van het geval, naar het oordeel van opdrachtnemer, anders rechtvaardigen.
- 7.4. Een individuele sessie kan tot 72 uur voor aanvang kosteloos worden verplaatst, mits schriftelijk gecommuniceerd met opdrachtnemer. Opdrachtnemer streeft ernaar afspraken altijd door te laten gaan c.q. te verplaatsen naar een ander tijdstip. Bij afzegging binnen 72 uur is opdrachtnemer gerechtigd de eerder overeengekomen prijs in rekening te brengen.
- 7.5. Individuen die een groepssessie missen, kunnen deze niet inhalen en leiden niet tot een mindering in de betalingsverplichting aan Flow Development.

Artikel 8. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 9. Intellectueel eigendom

- 9.1. Alle door de opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals offertes, projectbeschrijvingen, readers, presentaties, hand-outs, notities, werkboeken, rapporten, adviezen, tekeningen of software, zijn uitsluitend bestemd om door de opdrachtgever te worden gebruikt en mogen niet zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtnemer worden openbaar gemaakt, verveelvoudigd of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
- 9.2. Wanneer jij je niet houdt aan het bepaalde in dit artikel, heeft Flow Development het recht haar schade op jou te verhalen.
- 9.3. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor aanspraken en/of vorderingen van derden wegens schending van hun auteurs-, licentie-, merken-, modellen- en andere rechten.
- 9.4. De opdrachtnemer heeft het recht om de naam en het logo van de opdrachtgever te mogen gebruiken ter referentie en promotie.



Artikel 10. Ontbinding van de overeenkomst

De vorderingen van opdrachtnemer op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:

- na het sluiten van de overeenkomst aan opdrachtnemer ter kennis gekomen omstandigheden geven opdrachtnemer goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien opdrachtnemer de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

In deze gevallen is opdrachtnemer bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van opdrachtnemer schadevergoeding te vorderen.

Artikel 11. Gebreken, klachttermijnen

- 11.1. Als je niet tevreden bent over de dienstverlening van Flow Development of een klacht hebt over de uitvoering van de overeenkomst, dien je dit uiterlijk binnen acht (8) dagen na het ontstaan van de klacht en uiterlijk binnen veertien (14) kalenderdagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk te melden bij Flow Development. Voor consumenten geldt een klachttermijn van twee (2) kalendermaanden na het ontstaan van de klacht.
- 11.2. Flow Development zal uiterlijk binnen veertien (14) dagen na ontvangst van de klacht, inhoudelijk reageren op de klacht en waar mogelijk een oplossing voorstellen.

Artikel 12. Betaling

- 12.1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door opdrachtnemer aan te geven wijze.
- 12.2. Wanneer je niet voldoet aan je betalingsverplichting, ben je van rechtswege in verzuim. Flow Development heeft in dat geval het recht wettelijke rente in rekening te brengen. Ook worden er incassokosten in rekening gebracht. Hierop is de wettelijke regeling met betrekking tot de incassokosten van toepassing.
- 12.3. Flow Development heeft het recht vooraf, tussentijds en achteraf te factureren.
- 12.4. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van opdrachtnemer en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens opdrachtnemer onmiddellijk opeisbaar zijn.

Artikel 13. Verrekening

De opdrachtgever doet afstand van zijn recht om een schuld aan de opdrachtnemer te verrekenen met een vordering op de opdrachtnemer.



Artikel 14. Overmacht, opschorting

Het kan voorkomen dat Flow Development door een onverwachte situatie niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Voor deze situaties geldt het volgende:

- 14.1. In het geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht heeft Flow Development het recht de uitvoering van de overeenkomst uit te stellen, te onderbreken of te annuleren. Ook kan Flow Development ervoor kiezen de wijze van aanbieden te wijzigen van bijvoorbeeld offline naar online.
- 14.2. Van overmacht is naast het bepaalde in de wet en in de jurisprudentie onder andere sprake in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid, (technische) storingen, gebrekkige leveringen van partners van Flow Development, brand, inreisverboden, negatieve reisadviezen, natuurrampen, epidemieën, overheidsmaatregelen of oorlog(dreiging) waardoor de overeenkomst niet op een behoorlijke manier uitgevoerd kan worden.
- 14.3. Wanneer een situatie als bedoeld in lid 1 van dit artikel langer duurt dan twee (2) maanden, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder schadeloos te zijn. Wanneer Flow Development, tijdens het intreden van de overmachtssituatie, haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of zal kunnen nakomen, en aan het na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, heeft Flow Development het recht voor het inmiddels nagekomen of na te komen gedeelte, een factuur te sturen. Flow Development is op geen enkele wijze aansprakelijk voor directe of indirecte schade die jij lijdt als gevolg van de overmachtssituatie. De door jou gemaakte (on)kosten worden dan ook niet door Flow Development vergoed.

Artikel 15. Aansprakelijkheid

- 15.1. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van de uitvoering van de overeenkomst. Tenzij er sprake is van schade die rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van opzet of grove schuld door de opdrachtnemer.
- 15.2. De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer kan nooit het factuurbedrag te boven gaan.
- 15.3. De opdrachtnemer zorgt voor een verzekering tegen aansprakelijkheid. Een eventuele schadevergoeding kan nooit het maximale uitkeringsbedrag van deze verzekering overstijgen.
- 15.4. Opdrachtnemer bedingt alle wettelijke en contractuele verweermiddelen, die zij ter afweering van haar eigen aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever kan inroepen, mede ten behoeve van haar ondergeschikten en niet-ondergeschikten voor wier gedragingen zij ingevolge de wet aansprakelijk zou zijn.
- 15.5. Je zal Flow Development vrijwaren van elke aanspraak van derden tot schadevergoeding tegenover de opdrachtnemer.
- 15.6. De opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.



- 15.7. Deelname aan diensten geschiedt uitdrukkelijk op jouw eigen risico. Jij bent zelf verantwoordelijk voor je gezondheid, veiligheid en persoonlijke bezittingen.
- 15.8. De coaching, adviezen en handvatten die Flow Development biedt, kunnen niet als vervanging van reguliere gezondheidszorg gezien worden.
- 15.9. Niets van welke content die Flow Development in haar diensten deelt, kan als een belofte of garantie worden opgevat voor specifieke resultaten.

Artikel 16. Persoonsregistratie

- 16.1. Op deze algemene voorwaarden en alle overeenkomsten is ook de privacyverklaring van Flow Development van toepassing. Deze is te lezen via de website.
- 16.2. De opdrachtnemer bewaart zo min mogelijk persoonsgegevens en in elk geval geen bijzondere persoonsgegevens als bedoeld in art. 9 lid 1 AVG.

Artikel 17. Constitutie opdrachtgever

Als iemand op eigen naam een overeenkomst met de opdrachtnemer is aangegaan, terwijl deze strekt ten behoeve van een rechtspersoon, vof, cv of andere derde, welke de opdrachtgever bevoegd is te verbinden, dan wordt die geacht namens de organisatie te hebben gehandeld. Zij zijn dan ook hoofdelijk aansprakelijk voor de overeenkomst.

Artikel 18. Toepasselijk recht

Bij geschillen zullen partijen zoveel mogelijk proberen onderling tot een oplossing te komen. Lukt dit niet dan geldt het volgende:

- 18.1. Het Nederlandse recht is op deze overeenkomst van toepassing. Eventuele geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank die bevoegd is in het arrondissement waarin de opdrachtnemer is gevestigd.
- 18.2. Het staat opdrachtnemer vrij om een geschil voor te leggen aan een andere bevoegde rechter.
- 18.3. Het bij gerechtelijke uitspraak ongeldig verklaren van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden laat alle overige bepalingen onverlet. Een ongeldig verklaarde bepaling zal worden vervangen door een bepaling die zo dicht mogelijk in de buurt komt van wat de opdrachtnemer op dat punt voor ogen had.