

**Artikel 1. Definities**

1. Een "Activiteit" is elke door FLOO georganiseerde activiteit, zijnde een instructie, training, opleiding of een andere (meerdaagse) activiteit.

**Artikel 2. Algemeen**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen V.O.F. FLOO, hierna te noemen: "FLOO", en een Opdrachtgever waarop FLOO deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met FLOO, voor de uitvoering waarvan door FLOO derden dienen te worden betrokken.
3. Deze Algemene Voorwaarden zijn tevens van toepassing op aanvullende- en vervolgoopdrachten. Algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, in welke benaming dan ook, zijn niet van toepassing op overeenkomsten tussen Opdrachtgever en FLOO.
4. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn alleen geldig indien ze schriftelijk door FLOO zijn geaccepteerd.
5. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden en hetgeen schriftelijk anders is overeengekomen, heeft datgene dat schriftelijk anders is overeengekomen voorrang.
6. Alle overeenkomsten worden als overeenkomst van opdracht aangegaan. FLOO, diens medewerkers en hulppersonen handelen bij de uitvoering van de overeenkomst zelfstandig en dus zonder sturing of inmenging door de Opdrachtgever.
7. Indien Opdrachtgever een vennootschap onder firma of maatschap is, of indien de overeenkomst met meerdere Opdrachtgevers is aangegaan, zijn de afzonderlijke vennoten, respectievelijk maten en Opdrachtgevers voor tekortkomingen voortvloeiend uit de tussen partijen gesloten overeenkomst hoofdelijk aansprakelijk jegens FLOO.
8. Opdrachten worden uitsluitend ten behoeve van de Opdrachtgever uitgevoerd. Derden zullen aan (de inhoud van) de door FLOO verrichte werkzaamheden geen rechten of aanspraken jegens FLOO kunnen ontleen.
9. De betreffende opdracht hoeft niet persoonlijk door FLOO te worden uitgevoerd, tenzij schriftelijk anders overeengekomen. FLOO is bevoegd de overeenkomst zonodig door derden te laten uitvoeren, mits daardoor door haar de nodige zorgvuldigheid wordt betracht.
10. FLOO is bevoegd een lopende overeenkomst inclusief alle rechten en verplichtingen aan een derde over te dragen, mits daarbij door haar dezelfde kwaliteit wordt gegarandeerd.
11. Cessie of verpanding van eventuele vorderingen op FLOO door Opdrachtgever is uitgesloten.
12. Voor zover enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden in strijd is met wetgeving geschreven ter bescherming van de rechten van natuurlijke personen niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, geldt dat de strijdige bepaling in overeenstemming gebracht wordt met het geldend recht, doch voor het overige geheel in stand blijft.
13. Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overigens in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. FLOO en de Opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
14. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze Algemene Voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze Algemene Voorwaarden.

15. Indien FLOO niet steeds strikte naleving van deze Algemene Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat FLOO in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

**Artikel 3. Verplichtingen van FLOO**

1. FLOO zal bij de uitvoering van de opdracht de meeste zorgvuldigheid in acht nemen.
2. FLOO heeft ten aanzien van haar diensten uitsluitend een inspanningsverplichting en is nimmer aansprakelijk voor het behalen of uitblijven van een bepaald resultaat.
3. De resultaten van toepassing en gebruik van de door FLOO verstrekte adviezen zijn afhankelijk van velerlei factoren, die buiten FLOOs invloed vallen. Ofschoon de opdracht door FLOO naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap wordt uitgevoerd, kan FLOO derhalve geen garanties geven met betrekking tot de resultaten van de door haar verstrekte adviezen.

**Artikel 4. Offertes**

1. Alle offertes en aanbiedingen van FLOO zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen aanvaardingstermijn is gesteld, kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend indien het product of dienst waarop de offerte of de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. FLOO kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. Indien de aanvaarding, al dan niet op ondergeschikte punten, afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is FLOO daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand.
4. Een samengestelde prijsopgave verplicht FLOO niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

**Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijnen, risico-overgang, uitvoering en wijziging overeenkomst; prijsverhoging**

1. De overeenkomst tussen FLOO en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor de in de overeenkomst vermelde periode
2. Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een termijn dient de Opdrachtgever FLOO derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. FLOO dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
3. De in deze Algemene Voorwaarden bedoelde tarieven, bedragen of anderszins kunnen jaarlijks per 01 januari worden verhoogd met een redelijk bedrag aan prijscompensatie. Als redelijk wordt in ieder geval de consument kooprijscorrectie verstaan. Overige tariefwijzigingen zijn eveneens mogelijk. FLOO zal in het laatstgenoemde geval een maand voordat de nieuwe tarieven in werking treden, de Opdrachtgever daarvan op de hoogte stellen. Indien de wijziging een verhoging inhoudt van 10% of meer, heeft de Opdrachtgever het recht de overeenkomst te

ontbinden. Dit recht vervalt indien de Opdrachtgever het niet binnen één maand na kennisgeving door FLOO, schriftelijk heeft ingeroepen. Tariefwijzigingen gelden tevens voor lopende opdrachten. Bij een ontbinding door de Opdrachtgever op de wijze als in dit lid beschreven wordt afgewikkeld conform het tarief dat de Opdrachtgever verschuldigd voordat de tariefswijziging plaatsvond. Indien een dergelijke (of hogere) verhoging het gevolg is van een overheidsmaatregel, heeft de Opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden.

4. Indien door FLOO of door FLOO ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van de Opdrachtgever of een door de Opdrachtgever aangewezen locatie, draagt de Opdrachtgever kosteloze zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
5. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan FLOO aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan FLOO worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan FLOO zijn verstrekt, heeft FLOO het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan FLOO ter beschikking heeft gesteld.
6. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, van de bevoegde instanties et cetera, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en / of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag worden verhoogd of verlaagd. Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.
7. Indien de overeenkomst wordt gewijzigd, daaronder begrepen een aanvulling, dan is FLOO gerechtigd om daaraan eerst uitvoering te geven nadat daarvoor akkoord is gegeven door de binnen FLOO bevoegde persoon en de Opdrachtgever akkoord is gegaan met de voor de uitvoering opgegeven prijs en andere voorwaarden, daaronder begrepen het alsdan te bepalen tijdstip waarop daaraan uitvoering gegeven zal worden. Het niet of niet onmiddellijk uitvoeren van de gewijzigde overeenkomst levert geen wanprestatie van FLOO op en is voor de Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst op te zeggen of te annuleren.
8. Zonder daarmee in gebreke te komen, kan FLOO een verzoek tot wijziging van de overeenkomst weigeren, indien dit in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolg zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
9. Indien de Opdrachtgever in gebreke mocht komen in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe hij jegens FLOO gehouden is, dan is de Opdrachtgever aansprakelijk voor alle schade aan de zijde van FLOO daardoor direct of indirect ontstaan.
10. Indien FLOO met de Opdrachtgever een vast honorarium of vaste prijs overeenkomt, dan is FLOO niettemin te allen tijde gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of deze prijs zonder dat de Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is om de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de

verhoging van de prijs voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge de wet- of regelgeving of haar oorzaak vindt in een stijging van de prijs van grondstoffen, lonen et cetera of op andere gronden die bij het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

#### **Artikel 6. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst**

1. FLOO is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien:
  - a. de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - b. na het sluiten van de overeenkomst FLOO ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen;
  - c. de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;
  - d. door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van FLOO kan worden gevergd dat hij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
2. Voorts is FLOO bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van FLOO kan worden gevergd.
3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van FLOO op de Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien FLOO de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt hij zijn aanspraken uit de wet en overeenkomst.
4. Indien FLOO tot opschorting of ontbinding overgaat, is hij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.
5. Indien de ontbinding aan de Opdrachtgever toerekenbaar is, is FLOO gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.
6. Indien de Opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is FLOO gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de Opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.
7. In geval van liquidatie, van (aanvraag van) surséance van betaling of faillissement, van ten laste van de Opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het FLOO vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen danwel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van FLOO op de Opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.
8. Indien de Opdrachtgever een geplaatste order geheel of gedeeltelijk annuleert, dan zullen de werkzaamheden die werden verricht en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd en gedeelde winst, integraal aan de Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

#### **Artikel 7. Overmacht**

1. FLOO is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is

te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop FLOO geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor FLOO niet in staat is zijn verplichtingen na te komen: Werkstakingen in het bedrijf van FLOO of van derden, technische storingen, computerstoringen, bijzondere weersomstandigheden, ziekte van personeel en hulppersonen, oorlog, oorlogsgevaar, oproer, werkstaking of bedrijfsbezetting, brand, waterschade, molest, overstroming en beperkende overheidsmaatregelen, doch zijn daartoe niet beperkt.
3. FLOO heeft het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheden die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhinderen, intreden nadat FLOO zijn verbintenis had moeten nakomen.
4. In geval van niet toerekenbare tekortkoming of overmacht heeft FLOO het recht om hetzij de opdracht op te schorten voor de duur van de belemmering, hetzij de opdracht geheel of gedeeltelijk te annuleren, dan wel buitengerechtelijk of door rechterlijke tussenkomst te laten ontbinden. FLOO is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. De Opdrachtgever is in dat geval gehouden de tot dat moment naar redelijkheid en billijkheid gemaakte kosten, dan wel de overeengekomen vergoeding aan FLOO te voldoen.
5. Voorzoveel FLOO ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is FLOO gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **Artikel 8. Betaling en incassokosten**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door FLOO aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. FLOO is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. FLOO heeft het recht de door Opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente. FLOO kan, zonder daardoor in verzuim te komen, een aanbod tot betaling weigeren, indien de Opdrachtgever een andere volgorde voor de toerekening van de betaling aanwijst. FLOO kan volledige aflossing van de hoofdsom weigeren, indien daarbij niet eveneens de opengevallen en lopende rente en incassokosten worden voldaan.
4. De Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan FLOO verschuldigde. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever is evenmin gerechtigd om de betaling van een factuur om een andere reden op te schorten.
5. Indien de Opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte

voor rekening van de Opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is. Indien FLOO echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op de Opdrachtgever worden verhaald. De Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### **Artikel 9. Annulering**

1. Binnen 8 dagen na schriftelijke of telefonische inschrijving, bestaat er de mogelijkheid de overeenkomst te annuleren; dit kan evenwel uitsluitend indien de betreffende Activiteit nog niet is gestart. In gevallen dat de Activiteit is gestart kan niet meer geannuleerd worden.
2. Bij een aanmelding binnen twee weken, voordat de betreffende Activiteit aanvangt, is in verband met de planning van de Activiteit annulering niet meer mogelijk.
3. Indien FLOO, buiten de 8 dagen, toch toestemming geeft tot annulering door bijzondere omstandigheden, wordt een bedrag aan annuleringskosten berekend van € 50.
4. Indien er geannuleerd wordt, dient in alle gevallen te worden aangegeven waarom dit geschiedt. Het is aan FLOO om te beoordelen of de annulering op aanvaardbare en redelijke gronden wordt verzocht.
5. Tenzij daarvoor bijzondere redenen zijn, kan het volgen van een Activiteit niet onderbroken worden. Wel kan een Opdrachtgever zich wenden tot FLOO met een dergelijk verzoek, waarbij gemotiveerd de redenen voor het betreffende verzoek dienen te worden aangegeven. In voorkomende gevallen kan FLOO verzoeken een medische verklaring te produceren.
6. FLOO dient zich ook na inschrijving het recht voor te behouden de indeling van de Activiteit, plaats, datum en tijd zelf in te vullen, waarbij zoveel mogelijk rekening zal worden gehouden met de wensen van de Opdrachtgevers.
7. Indien een Activiteit door FLOO wordt geannuleerd, bijvoorbeeld vanwege te weinig animo, krijgt Opdrachtgever daarover bericht en wordt het gefactureerde bedrag geretourneerd, dan wel indien Opdrachtgever zich inschrijft voor een andere Activiteit verrekenend met de kosten daarvan.
8. In overleg met, en na toestemming van FLOO, is het mogelijk dat een Opdrachtgever zich door een ander laat vervangen, waardoor de annuleringskosten vervallen. In dat geval is Opdrachtgever hoofdelijk aansprakelijk voor de verplichtingen uit de overeenkomst, naast de vervanger.
9. Indien het aantal aanmeldingen daartoe naar het oordeel van FLOO aanleiding geeft, is zij gerechtigd de Activiteit te combineren met één of meer andere Activiteiten, of deze op een latere datum of later tijdstip te laten plaatsvinden. Indien en voor zover zij hiertoe besluit over te gaan, bestaat geen recht op restitutie dan wel vermindering van de overeengekomen deelnamekosten.
10. Bij meerdaagse Activiteiten, waarbij één of meerdere overnachtingen zijn inbegrepen, zijn, naast de voorwaarden van artikel 9 lid 1 en 2, ook de annuleringsvoorwaarden van de aanbieder van de betreffende overnachting(en) van toepassing.

#### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Deelname aan alle door FLOO georganiseerde Activiteiten is geheel voor eigen risico.
2. Indien FLOO aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

3. FLOO is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat FLOO is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. In geen geval zal de aansprakelijkheid van FLOO voor nadelige gevolgen van eventuele tekortkomingen verder strekken dan het bedrag van de hem voor de desbetreffende diensten verschuldigde honoraria, bij opdrachten met een langere looptijd verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.
5. Eventuele aanspraken van Opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan Opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
6. Opdrachtgever vrijwaart FLOO voor aanspraken van derden, volgend uit het verrichten van handelingen voortvloeiend uit de overeenkomst en stelt FLOO in voorkomende gevallen schadeloos.
7. FLOO is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van ingeschakelde derden. Indien deze derden hun aansprakelijkheid in verband met de door hen uit te voeren werkzaamheden willen beperken of hebben beperkt, is FLOO gerechtigd, en daartoe door Opdrachtgever middels aanvaarding van de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden gemachtigd, om een dergelijke aansprakelijkheidsbeperking (mede) namens Opdrachtgever te aanvaarden.
8. Door partijen afgesproken en door FLOO gemelde data ter zake door haar uit te voeren werkzaamheden kunnen niet als fataal worden aangemerkt, maar zijn streefdata. Bij overschrijding van die streefdata is FLOO dan ook nimmer aansprakelijk voor eventueel daaruit voortvloeiende schade.
9. FLOO is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
  - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van FLOO aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan FLOO toegerekend kunnen worden, mits FLOO voldoende in de gelegenheid is gesteld een gebrek te verhelpen;
  - c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.
10. FLOO is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en letselschade
11. FLOO is nimmer aansprakelijk voor de gedragingen van andere deelnemers aan de activiteit.
12. De deelnemer dient afdoende verzekerd te zijn tegen het risico van schade die hij of een nabestaande mocht lijden ten gevolge van zijn overlijden, letsel of ziekte, veroorzaakt door zijn deelname aan de Activiteit.

#### **Artikel 11. Verplichtingen van de Opdrachtgever**

1. De Opdrachtgever dient bevoegd te zijn tot het aangaan van overeenkomsten met FLOO.
2. De Opdrachtgever verbindt zich, zoveel mogelijk medewerking te verlenen aan het uitvoeren van een verstrekte opdracht. Opdrachtgever garandeert de juistheid van de door deze aangeleverde gegevens, alsmede dat deze te allen tijde de voor handen zijnde informatie (zoals juiste adressering) compleet, volledig en tijdig aan FLOO overlegt.
3. Opdrachtgever is gehouden om wijziging van contact- en overige gegevens, als ook een eventuele wijziging van rechtsvorm onmiddellijk schriftelijk aan FLOO kenbaar te maken.

4. Indien de Opdrachtgever niet of niet volledig aan zijn verplichtingen jegens FLOO voldoet, is FLOO gerechtigd haar verplichtingen jegens de Opdrachtgever op te schorten dan wel de opdracht te annuleren. FLOO is in dat geval niet gehouden tot enige schadevergoeding. De Opdrachtgever dient dan de tot dat moment naar redelijkheid en billijkheid gemaakte kosten, doch tenminste hetgeen is overeengekomen, aan FLOO te voldoen.
5. De Opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor diens verplichtingen voortvloeiend uit de met FLOO aangegane overeenkomst, ook al worden een of meerdere van die verplichtingen door een derde voor de Opdrachtgever voldaan, zoals bijvoorbeeld de betaling van het cursusgeld door de werkgever van Opdrachtgever.

#### **Artikel 12. Geheimhouding**

1. FLOO draagt zorg voor geheimhouding van de door de Opdrachtgever aan haar verstrekte gegevens, behoudens in het geval dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is of een rechterlijke instantie, de politie of arbitragecommissie om die gegevens verzoekt. Voor zover nodig machtigt Opdrachtgever FLOO door ondertekening van de overeenkomst en acceptatie van deze voorwaarden tot het verstrekken van die gegevens aan de hiervoor genoemde instanties.
2. FLOO zal aan Opdrachtgever of derden geen informatie verstrekken indien de Wet Bescherming Persoonsgegevens, Wet GBA, of enige andere wet- of regelgeving zich hiertegen verzet.
3. Opdrachtgever is verplicht om door FLOO aan hem of haar verstrekte informatie geheim te houden en niet aan derden over te dragen of ter beschikking te stellen. Het is de niet toegestaan de inhoud van door FLOO verstrekt lesmateriaal, adviezen of andere gegevens of (producten van) door haar verrichte werkzaamheden, aan derden te verstrekken of bekend te maken ongeacht op welke wijze en of dat direct of indirect gebeurt. Per overtreding verbeurt Opdrachtgever een boete van € 2.500,00 dan wel de daadwerkelijk geleden schade, naar keuze van FLOO.
4. Opdrachtgever staat ervoor in dat alle wettelijke en andere voorschriften betreffende de verwerking van persoonsgegevens, waaronder begrepen de voorschriften die bij of krachtens de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn gegeven, stipt in acht worden genomen en dat alle voorgeschreven aanmeldingen zijn verricht en alle vereiste toestemmingen tot verwerking van persoonsgegevens zijn verkregen. Opdrachtgever zal FLOO alle ter zake gevraagde informatie onverwijld schriftelijk verstrekken. Een en ander overigens met inachtneming van artikel 12 lid 1 en lid 2.
5. Opdrachtgever vrijwaart FLOO voor alle aanspraken van derden, waaronder overheidsinstellingen, die eventueel tegen FLOO worden ingesteld wegens een niet aan haar toe te rekenen schending van de Wet Bescherming Persoonsgegevens alsmede andere wet- en regelgeving met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens en met betrekking tot wettelijke bewaartermijnen.
6. FLOO is niet verplicht in het kader van een opdracht ter beschikking gestelde of op andere wijze verkregen stukken aan Opdrachtgever te retourneren, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
7. FLOO behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die hem toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. FLOO heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de Opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

**Artikel 13. Activiteiten**

1. Een deelnemer dient op dag waarop de Activiteit wordt gehouden tenminste de leeftijd van 18 jaar te hebben bereikt.
2. De deelnemer mag aan de Activiteit slechts deelnemen, indien hij het daartoe strekkende inschrijfformulier volledig en naar waarheid heeft ingevuld, indien het inschrijfgeld voor datum van de activiteit volledig is voldaan en indien de deelnemer akkoord is gegaan met deze Algemene Voorwaarden.
3. Inschrijvingen geschieden met een volledig naar waarheid ingevuld en ondertekend inschrijfformulier, dan wel door ondertekening van een offerte of opdrachtbevestiging daartoe.
4. FLOO heeft het recht om bij teveel inschrijvingen de aanmelders door te schuiven naar een volgende datum. In alle gevallen vindt daarover eerst overleg plaats met de aanmelders.
5. FLOO is gerechtigd een Activiteit te annuleren, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding, in het geval van een te gering aantal deelnemers, door ziekte van deelnemers of docenten, trainers, instructeurs, en/of in het geval dat de samenstelling van de groep deelnemers, naar haar inzicht, afbreuk zal doen aan de beoogde kwaliteit van haar dienstverlening. In deze gevallen heeft de deelnemer het recht na schriftelijke kennisgeving hiervan zijn deelname kosteloos te annuleren.
6. FLOO is gerechtigd een deelnemer per direct uit te sluiten van (verdere) deelname aan de activiteit indien deze deelnemer zich maatschappelijk onbetamelijk of onzedig gedraagt danwel indien de deelnemer andere deelnemers lastig valt of onheus bejegend.

**Artikel 14. Vrijwaring**

1. De Opdrachtgever vrijwaart FLOO voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en waarvan de oorzaak aan andere dan aan FLOO toerekenbaar is. Indien FLOO uit dien hoofde door derden mocht worden aangesproken, dan is de Opdrachtgever gehouden FLOO zowel buiten als in rechte bij te staan en onverwijld al hetgeen te doen dat van hem in dat geval verwacht mag worden. Mocht de Opdrachtgever in gebreke blijven in het nemen van adequate maatregelen, dan is FLOO, zonder ingebrekestelling, gerechtigd zelf daartoe over te gaan. Alle kosten en schade aan de zijde van FLOO en derden daardoor ontstaan, komen integraal voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

**Artikel 15. Klachten**

1. FLOO heeft het leveren van kwaliteit hoog in het vaandel staan. Mocht een Opdrachtgever om welke reden dan ook

- niet geheel tevreden zijn over de dienstverlening van FLOO, dan kan men dit kenbaar maken door een gedetailleerde omschrijving van de klacht per e-mail te sturen naar [info@floo.nu](mailto:info@floo.nu) o.v.v. de aard van de klacht.
2. Na ontvangst neemt FLOO contact op met de Opdrachtgever. Voort zal worden getracht de klacht zo spoedig mogelijk af te handelen.
3. Klachten worden uiteraard vertrouwelijk behandeld.
4. Indien de Opdrachtgever tijdig reclameert, schort dit zijn betalingsverplichting niet op. De Opdrachtgever blijft in dat geval ook gehouden tot afname en betaling van de overigens bestelde zaken en hetgeen waartoe hij FLOO opdracht gegeven heeft.
5. Indien van een gebrek later melding wordt gemaakt, dan komt de Opdrachtgever geen recht meer toe op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
6. Indien vaststaat dat een zaak of dienst gebrekkig is en dienaangaande tijdig is gereclameerd, dan zal FLOO de gebrekkige zaak of dienst, ter keuze van FLOO, vervangen of zorgdragen voor herstel daarvan danwel vervangende vergoeding daarvoor aan de Opdrachtgever voldoen.
7. Indien komt vast te staan dat een klacht ongegrond is, dan komen de kosten daardoor ontstaan, daaronder begrepen de onderzoekskosten, aan de zijde van FLOO daardoor gevallen, integraal voor rekening van de Opdrachtgever.

**Artikel 16. Toepasselijk recht en geschillen**

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij FLOO partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.
2. De rechter in de vestigingsplaats van FLOO is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft FLOO het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

**Artikel 17. Vindplaats en wijziging voorwaarden**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Arnhem.
2. Van toepassing is de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de rechtsbetrekking met FLOO.
3. De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan.