

Algemene voorwaarden Kering Consultancy

1 Toepassing en opdracht

1.1 Kering Consultancy B.V., gevestigd te Eelde (Kering), verricht diensten op het gebied van organisatie- en HR-advies, strategie, organisatieontwerp, verandering en transitie, procesverbetering, interim-management, leiderschaps- en teamontwikkeling, training, workshops, heisessies, coaching (ook met paarden), conflictcoaching, gespreks- en procesbegeleiding, voorzitterschap en zakelijke, arbeids- en teammediation.

1.2 Deze voorwaarden gelden voor alle aanbiedingen en overeenkomsten van Kering, waaronder vervolgoopdrachten. Opdrachtgever is degene die met Kering contracteert; een deelnemer of betalende derde is niet uitsluitend daardoor opdrachtgever.

1.3 Schriftelijk omvat ook e-mail. Specifieke schriftelijke afspraken gaan voor deze voorwaarden. Voor mediation geldt daarnaast artikel 4. Inkoopvoorwaarden van opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Wijzigingen van deze voorwaarden gelden voor lopende opdrachten alleen na schriftelijke instemming.

1.4 Een offerte is 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld. De opdracht ontstaat door schriftelijke aanvaarding of doordat Kering op verzoek van opdrachtgever met de overeengekomen werkzaamheden begint. Kering verstrekt deze voorwaarden voor of bij het sluiten van de overeenkomst. Opdrachten worden aanvaard door Kering, ook als een bepaalde professional wordt genoemd. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 BW zijn uitgesloten voor zakelijke opdrachtgevers.

2 Uitvoering en samenwerking

2.1 Kering werkt als zorgvuldig en bekwaam dienstverlener. Zij heeft een inspanningsverplichting en garandeert geen organisatieverandering, bedrijfsresultaat of oplossing van een conflict. Concrete afspraken over te leveren producten blijven gelden. Planningen zijn indicatief, tenzij een uiterste termijn uitdrukkelijk is afgesproken.

2.2 Opdrachtgever verstrekt tijdig juiste en volledige relevante informatie, toegang en medewerking en zorgt voor een veilige werkomgeving. Kering meldt herkenbare onjuistheden of onuitvoerbare instructies. Vertraging of extra werk door ontbrekende medewerking wordt met opdrachtgever besproken; redelijke extra kosten worden na voorafgaande toelichting berekend.

2.3 Kering mag gekwalificeerde derden inschakelen en blijft verantwoordelijk voor hun aandeel in de opdracht. Zij maakt met hen passende afspraken over kwaliteit, geheimhouding, persoonsgegevens, materiaalgebruik en aansprakelijkheid. Vervanging van een afgesproken professional vindt in overleg plaats. Voor rechtstreeks door opdrachtgever gecontracteerde deskundigen is Kering niet verantwoordelijk, behoudens eigen fouten bij selectie of afstemming.

2.4 Partijen leggen wijzigingen in omvang, planning, producten en kosten vooraf schriftelijk vast. Kering meldt dreigende overschrijding van een overeengekomen budget tijdig. Meerwerk buiten de afgesproken opdracht wordt alleen na instemming uitgevoerd, behoudens aantoonbaar noodzakelijke spoedmaatregelen om schade te beperken.

3 Advies interim en coaching

3.1 Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor werkgeverschap, wettelijke verplichtingen en eigen besluiten; Kering voor haar overeengekomen advies en uitvoering. Bij interim-management leggen partijen taken, mandaat, budgetten, gereserveerde uren, rapportagelijnen en overdracht vast. Kering bindt opdrachtgever uitsluitend binnen een verleende volmacht. Een statutaire bestuursfunctie vereist een afzonderlijke overeenkomst. Partijen stemmen de feitelijke inzet af op toepasselijke regels voor arbeidsrelaties en eventuele terbeschikkingstelling van arbeidskrachten.

3.2 Coaching en conflictcoaching zijn begeleiding en geen medische of psychotherapeutische behandeling. Bij door een werkgever betaalde coaching spreken Kering, deelnemer en opdrachtgever vooraf doelen en terugkoppeling af. De inhoud van individuele gesprekken wordt alleen met specifieke toestemming van de deelnemer gedeeld, behoudens een wettelijke verplichting.

3.3 Bij paardencoaching geeft Kering veiligheidsinstructies en beoordeelt zij of deelname verantwoord is. Deelnemers volgen instructies, melden relevante beperkingen zonder onnodige medische details en mogen oefeningen stoppen. Bij onveiligheid kan Kering de sessie aanpassen of verplaatsen. Bij paarden of locaties van derden stemt Kering vooraf begeleiding, veiligheidsmaatregelen en verantwoordelijkheden af. Wettelijke zorgplichten en de aansprakelijkheidsregels van artikel 10 blijven gelden.

3.4 Partijen leggen de rol bij gespreksbegeleiding, voorzitterschap en conflictcoaching vooraf vast. Een organisatiescan of begeleid gesprek is geen formeel feitenonderzoek, bindend advies of klachtbehandeling, tenzij afzonderlijk overeengekomen. Kering bewaakt mogelijke belangenconflicten en combineert binnen dezelfde kwestie geen onverenigbare rollen.

4 Mediation

4.1 Voor mediation sluit de mediator, namens Kering, en alle mediationpartijen een mediationovereenkomst. Deze benoemt opdrachtgevers, betalingsplichtigen, kostenverdeling, geheimhouding, beëindiging en het toepasselijke reglement en de klachtenregeling. Een betalende derde bevestigt zijn betalingsverplichting schriftelijk. De mediator tekent mede voor de persoonlijke beroepsverplichtingen; Kering aanvaardt de opdracht. De mediationovereenkomst en het aangewezen reglement gaan voor deze voorwaarden; bindende beroepsregels blijven gelden.

4.2 De mediator werkt onafhankelijk en onpartijdig en beslist niet over het geschil. Iedere mediationpartij en de mediator kan de mediation op elk moment beëindigen. De opzegtermijn uit artikel 7 geldt niet. Reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten worden volgens de overeengekomen kostenverdeling afgerekend. Voor een reeds gereserveerde bijeenkomst kan uitsluitend de regeling van artikel 6 gelden.

4.3 Betaling door een werkgever of andere derde geeft geen recht op inhoudelijke informatie of invloed op het proces. Terugkoppeling geschiedt uitsluitend volgens de mediationovereenkomst. Ook over vertrouwelijkheid tijdens een intake worden vooraf afspraken gemaakt. Mediationpartijen blijven zelf verantwoordelijk voor hun beslissingen en kunnen onafhankelijk juridisch of financieel advies inwinnen.

5 Tarieven en betaling

5.1 De offerte vermeldt het tarief of de vaste prijs en eventuele reis-, locatie- en andere kosten. Zakelijke tarieven zijn exclusief btw; consumenten ontvangen prijzen inclusief btw en verplichte kosten. Zonder andere afspraak factureert Kering maandelijks achteraf, met een betalingstermijn van 14 dagen. Een voorschot kan worden overeengekomen. Betaling is niet afhankelijk van het gewenste resultaat.

5.2 Bij zakelijke doorlopende opdrachten mag Kering tarieven voor het eerst na twaalf maanden en vervolgens jaarlijks aanpassen met de procentuele wijziging van de CBS-consumentenprijsindex, alle huishoudens, over het laatst beschikbare kalenderjaar. Kering kondigt dit minimaal 30 dagen vooraf aan. Vaste projectprijzen blijven ongewijzigd.

5.3 Bij te late betaling geldt de wettelijke handelsrente voor zakelijke opdrachtgevers en de wettelijke rente voor consumenten. Redelijke incassokosten zijn verschuldigd binnen de wettelijke grenzen; consumenten ontvangen eerst de wettelijk vereiste kosteloze veertiendagenbrief. Het onbetwiste deel van een factuur blijft betaalbaar, behoudens wettelijke opschortingsrechten.

6 Afspraken annuleren of verplaatsen

6.1 Annulering of verplaatsing wordt schriftelijk gemeld. Voor zakelijke individuele gesprekken, coaching en mediation is geen annuleringsvergoeding verschuldigd bij melding uiterlijk twee werkdagen vóór aanvang; daarna maximaal 100% van het gereserveerde honorarium. Artikel 6.3 blijft van toepassing. Werkdagen zijn maandag tot en met vrijdag, behalve Nederlandse feestdagen. Niet verschijnen zonder afmelding geldt als annulering op de dag zelf.

6.2 Voor zakelijke trainingen, workshops, heisessies en groepsbijeenkomsten bedraagt de annuleringsvergoeding: bij melding ten minste 14 kalenderdagen vóór aanvang 0%, bij ten minste 7 maar minder dan 14 kalenderdagen 50%, en bij minder dan 7 kalenderdagen of niet verschijnen 100% van het honorarium voor de bijeenkomst. Verplaatsing geldt als annulering, tenzij anders afgesproken. Voor teammediation geldt artikel 6.1.

6.3 Ook bij tijdige annulering blijft overeengekomen, al verrichte voorbereiding betaalbaar, evenals vooraf goedgekeurde, niet meer vermijdbare externe kosten. Bedragen worden nooit dubbel berekend. Op de annuleringsvergoeding worden besparingen en vervangende inkomsten in mindering gebracht; deze vergoeding overstijgt de redelijkerwijs geleden schade niet. Bij verplaatsing wordt herbruikbare voorbereiding niet opnieuw berekend. Voor consumenten geldt artikel 12. Bij verplaatsing door Kering gelden geen annuleringskosten.

7 Duur opschorting en beëindiging

7.1 De opdracht eindigt na uitvoering of op de afgesproken einddatum. Een zakelijke opdrachtgever kan tussentijds schriftelijk opzeggen met vier weken opzegtermijn, tenzij een andere termijn is afgesproken. Voor losse bijeenkomsten geldt uitsluitend artikel 6; voor mediation artikel 4 en voor consumenten artikel 12. Kering kan opzeggen voor zover de wet dit toestaat, met een redelijke termijn en zorgvuldige overdracht.

7.2 Bij opzegging worden verricht werk en onvermijdbare redelijke kosten afgerekend. Tijdens de opzegtermijn blijft Kering beschikbaar; concreet gereserveerde capaciteit is verschuldigd voor zover niet elders inzetbaar, met aftrek van besparingen en vervangende inkomsten. Bij vaste prijzen geldt een redelijke vergoeding voor het uitgevoerde deel, zonder dubbeltelling. Partijen regelen een zorgvuldige overdracht. Vertrouwelijkheid, privacy, gebruiksrechten, betalingsverplichtingen en aansprakelijkheidsbepalingen blijven naar hun aard na beëindiging gelden.

7.3 Bij een wezenlijke tekortkoming kan de andere partij na schriftelijke aanmaning en een redelijke hersteltermijn proportioneel opschorten of ontbinden, tenzij de wet geen hersteltermijn verlangt. Kering kan tevens pauzeren of beëindigen als voortzetting redelijkerwijs onaanvaardbaar is wegens onveiligheid, een belangenconflict of aantasting van professionele onafhankelijkheid, met inachtneming van de belangen van betrokkenen en toepasselijke beroepsregels.

7.4 Bij overmacht worden getroffen verplichtingen opgeschort. Partijen beperken de gevolgen en overleggen over voortzetting of vervanging. Duurt overmacht langer dan 60 dagen, dan mag ieder het niet-uitgevoerde deel beëindigen zonder schadevergoeding. Vooruitbetaalde bedragen voor niet-geleverde prestaties worden terugbetaald; bruikbare, reeds verrichte prestaties worden afgerekend.

8 Vertrouwelijkheid en persoonsgegevens

8.1 Partijen gebruiken vertrouwelijke informatie uitsluitend voor de opdracht en delen deze alleen met personen die deze daarvoor nodig hebben en passend tot geheimhouding zijn verplicht. Openbaarmaking vindt alleen plaats met toestemming of voor zover wettelijk vereist. Gebruik voor verweer in een procedure is alleen toegestaan voor zover noodzakelijk en rechtens toelaatbaar. Strengere afspraken voor coaching en mediation blijven gelden, ook na beëindiging.

8.2 Partijen leven de AVG na en bepalen hun privacyrollen op basis van de feitelijke werkzaamheden. Als Kering persoonsgegevens namens opdrachtgever als verwerker verwerkt, sluiten zij vooraf een verwerkersovereenkomst. Zij treffen passende beveiligingsmaatregelen en informeren elkaar onverwijld over datalekken die de andere partij raken. Kering bewaart gegevens niet langer dan noodzakelijk, rekening houdend met wettelijke en toepasselijke beroepsverplichtingen. Nadere informatie staat in haar privacyverklaring.

9 Materialen en gebruik

9.1 Intellectuele eigendomsrechten op door Kering ontwikkelde methoden, modellen en materialen blijven bij Kering of haar licentiegevers. Na betaling krijgt opdrachtgever een blijvend, niet-exclusief gebruiksrecht op geleverde producten voor het afgesproken doel binnen de eigen organisatie, inclusief daarvoor nodige interne aanpassingen en kopieën. Eigen materialen van opdrachtgever blijven van opdrachtgever.

9.2 Externe verspreiding, doorverkoop en commercieel hergebruik vereisen schriftelijke toestemming, tenzij afgesproken of wettelijk toegestaan. Delen met eigen adviseurs onder geheimhouding mag voor het overeengekomen doel; dit geeft hun geen recht op gebruik voor andere klanten. Kering is niet verantwoordelijk voor door anderen gewijzigde producten of gebruik buiten dat doel, behoudens eigen fouten. Opnames vergen voorafgaande instemming van Kering en alle deelnemers.

10 Aansprakelijkheid

10.1 Kering heeft een beroeps- en bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering. Dit is geen garantie dat iedere schade verzekerd is. Zij is aansprakelijk voor schade die de wet aan haar toerekent, binnen onderstaande grenzen. Opdrachtgever meldt schade zo spoedig mogelijk, maar maximaal binnen 3 maanden, en biedt waar mogelijk een redelijke herstelgelegenheid. Partijen beperken schade en werken redelijkerwijs mee aan de behandeling van een claim.

10.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag, per gebeurtenis beperkt tot de schade-uitkering onder de toepasselijke aansprakelijkheidsverzekering plus het eigen risico.

Samenhangende gebeurtenissen gelden als één. Bij ontbreken van een uitkering geldt maximaal € 25.000 per gebeurtenis én in totaal per opdracht. Duurt de opdracht langer dan twaalf maanden, dan geldt dit totaalmaximum voor iedere opeenvolgende periode van twaalf maanden vanaf de start. Bepalend is wanneer de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond; samenhangende gebeurtenissen worden aan de eerste toegerekend.

10.3 Tegenover zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie en reputatieschade, uitgesloten. Redelijke kosten ter vaststelling, voorkoming of beperking van directe schade blijven binnen de grens van artikel 10.2 vergoedbaar.

10.4 Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van Kering of haar bedrijfsleiding, bij schade door overlijden of lichamelijk letsel, of voor zover beperking wettelijk niet is toegestaan. Tegenover consumenten gelden de wettelijke aansprakelijkheidsregels zonder de beperkingen van artikel 10.2 en 10.3. Bestuurders, medewerkers en ingeschakelde professionals mogen zich onder dezelfde voorwaarden op de in deze voorwaarden opgenomen bescherming beroepen.

11 Klachten en geschillen

11.1 Klachten over de dienstverlening worden zo spoedig mogelijk, en uiterlijk binnen 3 maanden van het ontstaan van de klacht, schriftelijk en gemotiveerd gemeld. Kering reageert binnen 14 dagen of vermeldt wanneer een inhoudelijke reactie volgt. Dit doet geen afbreuk aan wettelijke rechten of een toepasselijke beroeps-, klachten- of tuchtprocedure; de toepasselijke regeling wordt vooraf kenbaar gemaakt.

11.2 Nederlands recht is van toepassing, zonder afbreuk aan dwingende consumentenbescherming. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen en kunnen samen kiezen voor mediation. Toegang tot de rechter en spoedeisende maatregelen blijven mogelijk. De volgens de wet bevoegde rechter behandelt het geschil.

12 Particuliere opdrachtgevers

12.1 Een consument is een natuurlijke persoon die buiten beroep of bedrijf contracteert. Een consument mag de opdracht uiterlijk een werkdag voor aanvang opzeggen, daarna is de annuleringsvergoeding maximaal 50% van het gereserveerde honorarium. Wettelijk verschuldigde redelijke kosten en een eventueel redelijk loon voor verricht werk worden afgerekend, overeenkomstig de artikelen 7:406, 7:408 en 7:411 BW. Artikel 6 is niet van toepassing.

12.2 Bij overeenkomsten op afstand of buiten de verkooppriimte heeft de consument, indien wettelijk van toepassing, 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst bedenktijd. Herroeping kan via een ondubbelzinnige verklaring, waaronder e-mail, of het modelformulier. Kering verstrekt vooraf haar contactgegevens, herroepingsinformatie en het wettelijke modelformulier. Beginnen binnen de bedenktijd vereist een uitdrukkelijk verzoek. Een evenredige vergoeding bij herroeping is uitsluitend verschuldigd als aan de wettelijke voorwaarden is voldaan. Het herroepingsrecht vervalt na volledige uitvoering alleen met voorafgaande uitdrukkelijke instemming en erkenning van dat verval. Dwingend recht gaat voor.