



## ALGEMENE VOORWAARDEN RETAIL RELEVANCE

Retail Relevance helpt organisaties om tot de kern van relevante retail projecten te komen; hetzij op interim basis, hetzij op projectbasis. Expertise ligt voornamelijk, maar niet uitsluitend, op de volgende 3 domeinen – services - diensten:

1. **Events:** hosten van | spreken op| en organiseren van.
2. **Loyalty:** concepten uitwerken | executie doorvoeren | strategie bepalen
3. **Kennisdelen:** geven en ontwikkelen van trainingen, key notes, workshops

Om de opdrachten, event organisatie, trainingen of projecten voor beide partijen zo goed mogelijk te laten verlopen, is het belangrijk vooraf duidelijke afspraken met elkaar te maken. Deze afspraken vind je terug in deze algemene voorwaarden. Ik heb getracht dit document zo duidelijk mogelijk te schrijven. Zijn de voorwaarden (op onderdelen) toch onduidelijk? Aarzel dan niet om contact met me op te nemen via [koen@retailrelevance.nl](mailto:koen@retailrelevance.nl)

### Begrippen

In deze algemene voorwaarden worden de hierna genoemde begrippen in de navolgende betekenis gebruikt:

**Retail Relevance:** Koen van Dijck, eenmanszaak, gevestigd te Beek (Berg en Dal), ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer: 93307128 de opdrachtnemer en daarmee de gebruiker van deze algemene voorwaarden.

**Opdracht:** de dienst die door Retail Relevance geleverd wordt en waarvoor een overeenkomst gesloten wordt.

**Opdrachtgever:** de persoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zakelijke klant) en die een dienst aankoopt.

**Deelnemer:** de persoon die deelneemt aan een programma, traject of training.

**Consument:** de persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een service / dienst aankoopt (particuliere klant).

**Schriftelijk:** zowel traditionele schriftelijke communicatie als digitale communicatie zoals e-mail.

**Aanbod,** ook genoemd traject, project en/of training: alle aanbod zoals vermeld op de website, bestaande uit de diensten – services die Retail Relevance aanbiedt

**Traject:** dit begrip staat voor de totstandkoming van een dienstverlening door Retail Relevance.



## ALGEMEEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes, facturen en overeenkomsten, de daaruit voortvloeiende leveringen en diensten van welke aard dan ook tussen Retail Relevance en de opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers, deelnemers en consumenten.
2. Op alle diensten die Retail Relevance biedt, is ook de Privacyverklaring van Retail Relevance van toepassing. Deze is te lezen op mijn website.
3. De door opdrachtgever/deelnemer/consument verstrekte persoonsgegevens zullen alleen gebruikt worden voor de doelen als omschreven in de Privacyverklaring.
4. Wanneer een beding uit deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, komen opdrachtgever/deelnemer/consument en Retail Relevance gezamenlijk een nieuw beding overeen, waarmee hetzelfde doel wordt bereikt, althans dat dezelfde, maar rechtmatige strekking heeft.
5. Retail Relevance mag deze algemene voorwaarden te allen tijde wijzigen. Retail Relevance zal opdrachtgever van een dergelijke wijziging zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.

## OFFERTES EN OVEREENKOMSTEN

1. Offertes van Retail Relevance zijn geldig gedurende 14 dagen, tenzij anders staat aangegeven.  
Offertes van Retail Relevance zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever/deelnemer/consument is verstrekt. Retail Relevance verwacht dat de opdrachtgever/deelnemer/consument ervoor instaat, naar beste weten, alle voor de opzet en uitvoering van opdrachten essentiële informatie te hebben verstrekt.
2. De offerte van Retail Relevance zal altijd de opdrachtomschrijving bevatten. Op basis van deze omschrijving worden de werkzaamheden uitgevoerd en zal de factuur worden opgesteld.
3. Alle overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten door Retail Relevance komen tot stand door schriftelijke bevestiging/acceptatie van de (online) offerte door de opdrachtgever/deelnemer/consument aan Retail Relevance. Bevestiging per e-mail of online geldt net zo goed als een getekende offerte.
4. Eventueel meerwerk of extra werk wordt slechts uitgevoerd na overleg en na schriftelijke bevestiging daarvan.

## ANNULERING EN BEËINDIGING

1. Annulering of tussentijdse beëindiging overeenkomst:  
Overeenkomsten kunnen tot uiterlijk 14 dagen voor de eerste dag van uitvoering worden geannuleerd of anderszins worden beëindigd. Opdrachtgever/deelnemer/consument is



alsdan een vergoeding van 50% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd. In het geval van een annulering op een later moment, is opdrachtgever/deelnemer/consument 100% van de overeengekomen vergoeding verschuldigd.

2. Indien opdrachtgever/deelnemer/consument tussentijds besluit het traject niet af te maken, geldt geen recht op restitutie van (een deel van) het factuurbedrag of enige vorm van schadevergoeding.
3. Annulering dient altijd schriftelijk/per mail te gebeuren. Als moment van annuleren geldt de datum en tijdstip van ontvangen van deze email door Retail Relevance.
4. Zowel Retail Relevance als opdrachtgever/deelnemer/consument hebben het recht de overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder tussenkomst van een rechter, te beëindigen, wanneer ten aanzien van de andere partij faillissement wordt aangevraagd of uitgesproken of een verzoek tot (voorlopige) surséance van betaling of schuldsanering wordt ingediend. Opdrachtgever/deelnemer/consument heeft in dat geval geen recht op restitutie van (een deel van) het factuurbedrag of enige vorm van schadevergoeding.

## VERHINDERING EN VERZETTEN VAN EEN AFSpraak

1. Verhinderig van deelname aan training / workshop etc: deelname aan alle onderdelen van het programma, bijeenkomsten of persoonlijke sessies, is de verantwoordelijkheid van deelnemer. Retail Relevance biedt geen inhaal momenten aan bij verhinderig tenzij anders is afgesproken.
2. Bij verhinderig van deelname heeft Retail Relevance geen verplichting tot restitutie van de verschuldigde kosten, ongeacht of deze al betaald zijn of verschuldigd in de toekomst (bij betaling in termijnen).
3. Verzetten van een training / workshop etc afspraak. Tot een week voor aanvang van een sessie kun je de afspraak verzetten. Mochten de reservering van de accommodatie niet geannuleerd kunnen worden, heeft Retail Relevance het recht om die kosten in rekening te brengen.

Voor het zonder reden verzetten van afspraken of het niet (tijdig) verschijnen op een afspraak, heeft Retail Relevance het recht om reeds gemaakte of extra kosten zoals reisen verblijfskosten en accommodatiekosten in rekening te brengen. Ik zal mijn best doen een afspraak te verzetten maar kan niet garanderen dat dit te allen tijde mogelijk is.

## PRIJZEN

1. Prijzen worden overeengekomen in de aanbieding of offerte. Wanneer geen aanbod of offerte is gedaan, rekent Retail Relevance het gebruikelijke tarief per uur of per dagdeel. Als er geen sprake is van een gebruikelijk tarief, rekent Retail Relevance een redelijk bedrag.



2. Alle prijzen die Retail Relevance hanteert zijn in euro's, exclusief 21% btw en exclusief overige kosten, zoals reis- en verblijfskosten en andere kosten, tenzij dit uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.

## **FACTURATIE EN BETALING**

1. Betaling vindt plaats door middel van:
  - o Online betaling via de website, indien deze service geboden wordt
  - o Overboeking/betaling van de factuur
2. Retail Relevance factureert (een deel) voorafgaand aan de start van de opdracht tenzij anders is afgesproken.
3. Betaling in termijnen is mogelijk, indien vooraf overeengekomen.
4. Bij langdurende trajecten spreken opdrachtgever en Retail Relevance samen het aantal termijnen af. In beginsel factureert Retail Relevance de eerste termijn vooraf, een tweede en evt. volgende termijn(en) tussentijds en de laatste termijn een maand voor beëindiging van het traject, opdracht tenzij anders is afgesproken.
5. Retail Relevance zal voor geleverde of te leveren diensten een (digitale) factuur sturen. Betaling van geleverde diensten dient uiterlijk 14 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij de startdatum van een traject eerder valt dan die datum. Voor de start van een traject dient de factuur betaald te zijn. Eventuele bezwaren dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk te worden ingediend.
6. Facturen dienen te worden betaald in een door mij aangegeven valuta en op een door mij aangegeven betaalwijze.
7. Wanneer opdrachtgever/deelnemer/consument niet op tijd voldoet aan haar betalingsverplichting, is deze partij van rechtswege in verzuim. Retail Relevance heeft dan het recht een maandelijkse rente van vijf procent (5%) in rekening te brengen, waarbij een gedeelte van een maand als gehele maand wordt gerekend. Het staat Retail Relevance vrij de vordering ter incasso uit handen te geven. Alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen dan ten laste van de opdrachtgever/deelnemer/consument. Onder deze kosten zijn begrepen de kosten van incassobureaus, de kosten van het loon van in te schakelen deurwaarders en advocaten, ook als deze kosten de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. In ieder geval zullen incassokosten ter hoogte van tien procent (10%) van de verschuldigde som in rekening gebracht worden.
8. Als je in verzuim bent, dan behouden wij ons het recht voor om de werkzaamheden op te schorten of de opdracht te annuleren.
9. Eventuele bezwaren tegen de hoogte van een factuur, schorten de betalingsverplichting niet op.



## LOOPTIJD OVEREENKOMST

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of tenzij anders is overeengekomen en loopt automatisch af aan het einde van die bepaalde tijd. De looptijd van een traject wordt vooraf duidelijk in het aanbod op de website of in de offerte gecommuniceerd. Indien de looptijd van een traject tussentijds wijzigt, bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden, wordt opdrachtgever/ deelnemer/consument daar natuurlijk zo spoedig mogelijk van op de hoogte gebracht. Opdrachtgever/deelnemer/consument heeft dan geen recht op restitutie van (een deel van het) factuurbedrag of schadevergoeding.
2. De door mij opgegeven uitvoeringstermijnen zijn slechts een inschatting en kunnen niet als fatale termijn worden gezien. Een overschrijding van de uitvoeringstermijn levert dan ook niet automatisch verzuim op. Natuurlijk gaan wij in overleg met opdrachtgever/deelnemer/consument als ik verwacht een uitvoeringstermijn niet te halen.

## UITVOERING VAN DE OPDRACHT

Met het sluiten van de overeenkomst gaan we beiden een aantal verplichtingen aan en hebben we ook beiden een aantal rechten:

1. Retail Relevance gaat met het sluiten van de overeenkomst een inspanningsverplichting aan. Dit betekent dat zij haar kennis, ervaring en tools naar beste inzicht, eer en geweten in zal zetten om opdrachtgever/deelnemer/consument zo goed mogelijk te begeleiden. Retail Relevance heeft geen resultaatverplichting. Het is de verantwoordelijkheid van de opdrachtgever/deelnemer/consument de aangereikte kennis, tools, training, e.d. toe te passen. Retail Relevance kan niet garanderen dat opdrachtgever/deelnemer/consument het gewenste resultaat bereikt en/of in staat is het geleerde in de praktijk te brengen. Dit laatste is mede afhankelijk van de inzet van opdrachtgever/deelnemer/consument.
2. Om een traject succesvol te laten zijn, wordt 100% commitment van de opdrachtgever/ deelnemer/consument gevraagd. We vragen hem/haar dan ook alle medewerking te verlenen zodat ik in staat ben de opdracht goed uit te voeren.
3. Wanneer opdrachtgever/deelnemer/consument de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt, heb ik het recht de uitvoering van de opdracht uit te stellen, deelnemer/consument uit te sluiten van deelname of de overeenkomst te ontbinden.
4. Retail Relevance kan derden inschakelen bij de uitvoering van de opdracht. Deze algemene voorwaarden zijn mede geschreven ten behoeve van diegenen die voor Retail Relevance werkzaam zijn. De artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 uit het Burgerlijk Wetboek zijn uitdrukkelijk niet van toepassing.
5. Trajecten of onderdelen daarvan of de manier van aanbieden (offline/ online) kunnen in de loop der tijd wijzigen op basis van nieuwe inzichten. Dit geeft



opdrachtgever/deelnemer/ consument geen recht op restitutie van (een deel) van het factuurbedrag of schadevergoeding.

6. Wanneer tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt, dat wijziging van de opdracht noodzakelijk is om de opdracht goed uit te voeren, zullen partijen in onderling overleg de opdracht aanpassen.

## OVERMACHT

Het kan altijd voorkomen dat Retail Relevance door een onverwachte gebeurtenis niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Voor deze situaties geldt het volgende:

- a) In het geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht heeft Retail Relevance het recht de uitvoering van de opdracht uit te stellen, te onderbreken of te annuleren. 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 Retail Relevance, brand, inreisverboden, negatieve reisadviezen, of overheidsmaatregelen waardoor de opdracht niet op een behoorlijke manier uitgevoerd kan worden.
- b) In het geval een overmachtssituatie langer duurt dan dertig (30) dagen, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te ontbinden, zonder schadeplichtig te zijn. Wanneer Retail Relevance 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 Retail Relevance het recht voor het inmiddels nagekomen of na te komen gedeelte, een factuur te sturen aan opdrachtgever/deelnemer/consument.

## INTELLECTUEEL EIGENDOMSRECHTEN

1. Retail Relevance is de rechthebbende van alle door haar vervaardigde werken van intellectuele eigendom, waaronder modellen en technieken, opdrachten en oefeningen, teksten, werkboeken en presentaties. Deze werken mogen niet zonder toestemming van Retail Relevance openbaar worden gemaakt, gedeeld of verspreid of verveelvoudigd worden, anders dan als strikte privékopie zoals bedoeld in de Auteurswet.
2. In het gevolg van een pitch of idee, al dan niet ten behoeve van een aanbesteding, dient de wederpartij of opdrachtgever deze informatie geheim te houden en ongebruikt te laten. De uitvoering van een idee wordt beschouwd als een inbreuk op het intellectueel eigendomsrecht van Retail Relevance.
3. Voor zover Retail Relevance niet de rechthebbende is van het intellectueel eigendomsrecht, heeft Retail Relevance hiervoor een rechtsgeldige licentie verkregen.



## PORTRETRECHT

Retail Relevance kan tijdens de uitvoering van een opdracht/traject opnamen maken (foto's, video's en ook audio). Het is mogelijk dat opdrachtgever/deelnemer/consument op deze beelden herkenbaar te zien is. Retail Relevance heeft het recht om deze beelden te gebruiken, bijvoorbeeld voor marketingdoeleinden, websites en social media. Door deelname aan een opdracht/traject geeft opdrachtgever/deelnemer/consument toestemming om deze beelden te kunnen gebruiken.

## GEHEIMHOUDING

1. Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de opdracht van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt in ieder geval als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Retail Relevance kan (geanonimiseerd) situaties uit trajecten-projecten als voorbeeld gebruiken. Hierbij zal Retail Relevance de privacy van de personen waarborgen.
3. Ervaringen van opdrachtgevers/deelnemers/consumenten mogen gebruikt worden voor promotionele doeleinden. Retail Relevance borgt hierbij de privacy van deelnemers. Persoonsgegevens worden hierbij alleen gedeeld als opdrachtgever/deelnemer/consument hier vooraf expliciet toestemming voor heeft gegeven.

## AANSPRAKELIJKHEID EN VRIJWARING

1. Retail Relevance is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade die het directe of indirecte gevolg zijn van de uitvoering van de overeenkomst, tenzij er sprake is van een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming, opzet of grove schuld.
2. Retail Relevance is niet aansprakelijk voor enige schade, geleden verliezen of gederfde winst, door omstandigheden, doen of nalaten, dat toe te rekenen is aan opdrachtgever/deelnemers/consument, althans voor diens rekening en risico dienen te komen, omdat Retail Relevance hier geen of onvoldoende invloed op heeft.
3. Retail Relevance of onder mijn verantwoordelijkheid werkende professionals, zijn nooit aansprakelijk of verantwoordelijk voor directe of indirecte schade, geleden verlies of gederfde winst, blessures, ongevallen, letsel of psychische problematieken die tijdens of na trajecten ontstaan of bekend worden.
4. Retail Relevance heeft slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting en is derhalve niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor het al dan niet bereiken van het door opdrachtgever/deelnemer/consument beoogde doel. Retail Relevance doet er alles aan om alle diensten, die vallen onder het begrip traject, voor iedere opdrachtgever/deelnemer/consument op een prettige en veilige manier te laten verlopen.

Retail Relevance kan niet aansprakelijk gesteld worden voor schade die is ontstaan doordat Retail Relevance is uitgegaan van de verstrekte (onjuiste of onvolledige) gegevens.

5. Deelnemer vrijwaart Retail Relevance tegen alle aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden, behalve wanneer deze schade veroorzaakt wordt door opzet of grove schuld aan de zijde van Retail Relevance.

In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, geldt voor alle vorderingen die verband houden met deze algemene voorwaarden, een verjaringstermijn van twaalf (12) maanden.

#### **DISCLAIMER**

Graag vraag ik je aandacht nog voor het volgende:

1. Alle producten en diensten die Retail Relevance aanbiedt zijn door mij en/of in samenwerking met derden ontwikkeld. Het maken van beslissingen op basis van de door Retail Relevance aangeboden diensten onder het begrip traject en andere content, gebeurt vrijwillig en onder volledige verantwoordelijkheid van opdrachtgever/deelnemer/consument.

#### **TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER**

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. Deze algemene voorwaarden gelden ook voor aanvullende opdrachten of eventueel toekomstige opdrachten.
3. In het geval de inhoud van deze algemene voorwaarden in strijd is met een tussen Retail Relevance en opdrachtgever gesloten overeenkomst, heeft de inhoud van die overeenkomst voorrang op deze algemene voorwaarden.
4. Eventueel door opdrachtgever/deelnemer/consument gehanteerde eigen algemene voorwaarden, hoe dan ook genaamd, zijn niet van toepassing voor de diensten die Retail Relevance aanbiedt en/of overeenkomsten die Retail Relevance afsluit, tenzij anders is afgesproken.
5. Geschillen worden voorgelegd aan een bevoegde rechter.