**Algemene Voorwaarden Het Etiqette Bureau**

**1. Algemeen**
1.1 Het Etiquette Bureau wordt hierna aangeduid als "wij"
1.2 Degene aan wie wij een aanbieding doen, of met wie wij een overeenkomst sluiten tot het leveren van diensten, wordt hierna aangeduid als "u".
1.3 Onder overeenkomst wordt verstaan iedere overeenkomst waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

**2. Toepasselijkheid**
2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze geleverde diensten, daarop betrekking hebbende overeenkomsten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard, zoals aanbiedingen, orderbevestigingen en leveranties, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
2.2 Afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk of per email door ons zijn aanvaard en gelden alleen voor de desbetreffende overeenkomsten.
2.3 Indien een bepaling van deze algemene voorwaarden of van de overeenkomst om welke reden dan ook niet geldig is, zullen partijen overleggen over een nieuwe bepaling die de inhoud van de oorspronkelijke bepaling zo dicht mogelijk benadert.

**3. Opties en aanbiedingen**
3.1 U kunt een vrijblijvende optie nemen op een bepaalde datum/aanbieding. Deze optie is gedurende twee weken geldig, waarna zij komt te vervallen, tenzij anders is overeengekomen. Vanaf 1 week voor de datum van het geplande evenement kunt u geen optie meer nemen.
3.2 De prijzen in onze aanbiedingen en offertes zijn exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, waaronder reiskosten, verblijfskosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders is aangegeven.
3.3 Indien na het uitbrengen van de offerte of na het tot stand komen van de overeenkomst een of meer kostprijsfactoren een wijziging ondergaan, zijn wij gerechtigd de aangeboden respectievelijk overeengekomen prijs dienovereenkomstig aan te passen.
3.4 Onze aanbiedingen zijn gebaseerd op de tot het moment van de aanbieding door u verstrekte informatie.
3.5 Een samengestelde aanbieding verplicht ons niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
3.6 Bij opdrachten met een looptijd van meer dan 2 maanden zullen de verschuldigde kosten periodiek of gefaseerd in rekening worden gebracht.
3.7 Zodra u akkoord gaat met de aanbieding, dient u dit te bevestigen door een aanbetaling te doen van 30 % van het totaal geoffreerde bedrag inclusief de btw. Zolang de aanbetaling uitblijft, zijn wij niet gebonden ons aan de gemaakte afspraken te houden.

**4. Overeenkomst**
4.1 Een overeenkomst komt pas tot stand, wanneer wij uw acceptatie van de door ons uitgebrachte offerte schriftelijk of per email hebben aanvaard, respectievelijk bevestigd, dan wel de overeenkomst door beide partijen is ondertekend.
4.2 Indien na de totstandkoming van de overeenkomst door medewerkers of vertegenwoordigers of andere personen aanvullende of gewijzigde afspraken worden gemaakt en/of toezeggingen worden gedaan, binden deze ons pas wanneer deze afspraken en/of toezeggingen schriftelijk of per email door ons zijn bevestigd.
4.3 In het geval dat de werkzaamheden worden verricht op uw locatie of op een door u aangewezen locatie, draagt u kosteloos zorg voor de in redelijkheid gewenste faciliteiten.

**5. Wijziging van de overeenkomst**
5.1 Zowel u, als wij, hebben het recht, voor zover de bepalingen van de overeenkomst dat toelaten en na goedkeuring van de andere partij, wijzigingen aan te brengen in de te leveren diensten, dan wel in het uitvoering en tijdschema daarvan.
5.2 Indien een wijziging extra kosten met zich meebrengt, zijn deze voor rekening van de partij die de wijziging heeft voorgesteld, tenzij anders is overeengekomen.

**6. Opdrachtuitvoering**
6.1 Wij spannen ons in om de levering van onze diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap voor u uit te voeren.
6.2 U verleent volledige medewerking aan de uitvoering van de opdracht. U verleent ons alle informatie die wij nodig hebben voor het goed uitvoeren van onze diensten. U verleent ons of onze medewerkers in dit verband toegang tot uw bedrijf en stelt deze in de gelegenheid goed inzicht te verkrijgen in de arbeidsomstandigheden en de bedrijfsvoering. Zo nodig zorgt u ook voor de toegang tot locaties van derden waar het evenement wordt gehouden. U bent verantwoordelijk voor alle gevolgen van in dit kader onjuiste of onvoldoende verstrekte informatie.
6.3 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan ons zijn verstrekt, hebben wij het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan u in rekening te brengen.
6.4 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, hebben wij het recht om in overleg met u, bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten.

**7. Betaling**
7.1 Volledige betaling van onze diensten dient te zijn geschied uiterlijk 7 dagen voor de aanvangsdatum van het evenement, tenzij anders met u overeengekomen. Bij niet tijdige betaling kan het evenement zonder enig bericht van ons aan u worden geannuleerd. Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
7.2 Bent u in verzuim of schiet u op andere wijze tekort in het nakomen van een of meer van uw verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor uw rekening waar onder in ieder geval een bedrag van € 45,00 aan administratiekosten.

**8. Opzegtermijn / Annulering van diensten**
8.1 Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
8.2 Indien de overeenkomst tussentijds door u wordt opgezegd, hebben wij recht op compensatie vanwege het daardoor ontstane verlies.
8.3 Indien de overeenkomst tussentijds door ons wordt opgezegd wordt u ontslagen van uw betalingsverplichtingen, tenzij voor zover de reeds verrichtte werkzaamheden voor u van nut zijn geweest.
8.4 Wordt in de periode gelegen tussen de datum van het tot stand komen van de overeenkomst en de aanvangsdatum van het evenement, de overeenkomst door u geannuleerd, dan gelden de volgende tarieven, onverminderd onze aanspraken op vergoeding van de schade die wij als gevolg van annulering lijden:
A:  Annulering meer dan 1 maand voor de aanvangsdatum: 0% van de totale som.
B:  Annulering meer dan 14 dagen voor de aanvangsdatum 15% van de totale som.
C:  Annulering meer dan 7 dagen voor de aanvangsdatum: 35% van de totale som
D:  Annulering meer dan 2 dagen voor de aanvangsdatum: 60% van de totale som.
E:  Annulering meer dan 24 voor de aanvangsdatum: 80% van de totale som.
F:  Annulering 24 uur of minder voor aanvangsmoment: 100 % van de totale som

8.5 Wanneer wij genoodzaakt zijn het geplande evenement op de overeengekomen dag(en) van uitvoering zelf te annuleren, wordt met u een nieuwe datum voor de uitvoering van de dienst besproken. De eventueel door u al gemaakte externe kosten kunnen door ons, na overleg, in redelijkheid worden vergoed. In alle andere gevallen zorgen wij voor opdracht uitvoering en vervanging, behoudens in geval van overmacht.
8.6 Wij zijn steeds gerechtigd cursussen en workshops bij onvoldoende deelname te annuleren.
8.7 Annuleren kan alleen schriftelijk (brief of email). Als annuleringsdatum geldt de datum van ontvangst van de annulering.

**9. Aansprakelijkheid**
9.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor niet, niet gehele of niet nagekomen verplichtingen tengevolge van niet toerekenbare tekortkomingen.
9.2 U stelt ons, zo mogelijk, in de gelegenheid een bij de uitvoering van de opdracht gemaakte fout te herstellen.
9.3 Wij zijn tegenover u slechts aansprakelijk voor de directe schade die u lijdt als gevolg van niet of niet behoorlijke nakoming van de opdrachten of als gevolg van een onrechtmatige daad begaan door ons of onder onze verantwoordelijkheid vallende personen.
9.4 Wij zijn slechts verplicht tot vergoeding van de schade indien er sprake is van opzet of grove schuld, een en ander onverminderd de in de volgende leden omschreven beperkingen.
9.5 Het bedrag van de door ons te betalen schadevergoeding is beperkt tot ten hoogste het bedrag dat met de opdracht is gemoeid.
9.6 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade aan of teniet gaan van door u ter uitvoering van de overeenkomst beschikbaar gestelde zaken.
9.7 Partijen kunnen geen vordering naar aanleiding van de opdracht of daaruit voortvloeiende of ontstane rechten instellen, meer dan 6 maanden nadat de oorzaak van deze vordering bekend is geworden of bekend had behoren te zijn.
9.8 Met betrekking tot de inbreuk op de rechten van derden dragen wij alleen aansprakelijkheid indien het bestaan dergelijke rechten algemeen bekend is, of wanneer u ons op het bestaan van deze rechten heeft gewezen.
9.9 Indien u aan de opdracht verbonden risico's door verzekering aan derden overdraagt, bent u verplicht ons te vrijwaren voor verhaal door deze derden.

**10. Overmacht**
10.1 Onder overmacht wordt verstaan:
Elke omstandigheid op grond waarvan (verdere) nakoming van de overeenkomst door ons redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Hieronder wordt in elk geval - maar niet uitsluitend - verstaan dataverlies als gevolg van computerstoring, virusinfectie of computervredebreuk door derden, en andere calamiteiten die het verlenen van onze diensten verhinderen of beperken.
Onder overmacht wordt eveneens verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop wij geen invloed kunnen uitoefenen, maar waardoor wij niet in staat zijn onze verplichtingen na te komen.
10.2 In het geval dat wij door overmacht worden verhinderd de werkzaamheden geheel of gedeeltelijk uit te voeren, hebben wij het recht om de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen zonder dat wij gehouden zijn om enige door u geleden schade te vergoeden.
10.3 In het geval dat wij ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk aan onze verplichtingen jegens u hebben voldaan en ten behoeve van u gedeeltelijk werkzaamheden hebben verricht, zijn wij gerechtigd om de betreffende werkzaamheden apart te factureren. U bent dan gehouden de betreffende factuur te voldoen.

**11. Ontbinding, opschorting en schadevergoeding**
11.1 Ingeval van niet nakoming van de overeenkomst, overlijden, faillissement, surseance van betaling, onder bewindstelling, onder curatele stelling of liquidatie van uw onderneming, ben u van rechtswege in verzuim.
11.2 Wij zijn, in gevallen van als in lid 1 bedoeld, gerechtigd, zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst of het niet uitgevoerde gedeelte ervan ontbonden te verklaren, dan wel de uitvoering er van op te schorten, onverminderd ons recht op schadevergoeding en zonder gehoudenheid tot schadevergoeding aan u.
11.3 Indien na het sluiten van de overeenkomst ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat u uw verplichtingen niet zult nakomen of in geval er goede grond bestaat te vrezen dat u slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zult nakomen, is opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
11.4 Hetgeen u op basis van de overeenkomst verschuldigd bent is in bovenstaande gevallen direct opeisbaar.

**12. Geheimhouding**
12.1 Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst hebben verkregen.

**13. Intellectuele eigendom**
13.1 Zonder onze uitdrukkelijke toestemming mogen uitgewerkte offertes, ideeën, modellen, adviezen, cursusmateriaal en andere geestesproducten van ons op geen enkele wijze worden vermenigvuldigd, aan derden ter inzage worden gegeven en/of in strijd met enig ander intellectueel recht worden aangewend.

**14. Klachten en geschillen**
14.1 Eventuele klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten uiterlijk 14 dagen na de datum van het evenement schriftelijk bij ons zijn ingediend. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de door u gestelde tekortkoming te bevatten, zodat wij in staat zijn adequaat te reageren. Uiterlijk een maand na ontvangst van de klacht zult u hierop van ons een schriftelijk antwoord ontvangen.
14.2 Indien een klacht gegrond is, dienen wij in de gelegenheid te worden gesteld om de werkzaamheden nog eens te verrichten.
14.3 Op alle geschillen over deze overeenkomst en algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing en uitsluitend de Nederlandse rechter is bevoegd van deze geschillen kennis te nemen.