

Algemene Voorwaarden FlowITSM

Versie: 2026-1

Artikel 1 — Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

FlowITSM: de onderneming FlowITSM, gevestigd te Uithoorn, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 84179732.

Opdrachtgever: iedere natuurlijke persoon of ondernemer/zakelijke klant die met FlowITSM een overeenkomst aangaat of aan wie FlowITSM een aanbod doet.

Deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een training, masterclass, workshop of andere door FlowITSM verzorgde activiteit.

Diensten: alle door FlowITSM aangeboden werkzaamheden, waaronder trainingen, masterclasses, assessments, workshops, roadmaps, advisory en overige advies- of consultancywerkzaamheden.

Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen FlowITSM en opdrachtgever betreffende de levering van diensten.

Artikel 2 — Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, overeenkomsten en leveringen van diensten van FlowITSM.
2. Afwijkingen zijn alleen geldig wanneer deze schriftelijk tussen FlowITSM en opdrachtgever zijn overeengekomen.
3. Eventuele algemene voorwaarden van opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij FlowITSM deze uitdrukkelijk schriftelijk heeft aanvaard.
4. Wanneer een bepaling uit deze voorwaarden nietig of vernietigbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling waar mogelijk vervangen door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de oorspronkelijke bedoeling.
5. Wanneer opdrachtgever een consument is, blijven alle dwingendrechtelijke consumentenrechten onverkort van toepassing.

Artikel 3 — Aanbod en totstandkoming

1. Alle aanbiedingen en offertes van FlowITSM zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

2. Een overeenkomst komt tot stand nadat opdrachtgever een aanbod of offerte heeft aanvaard, zich definitief heeft ingeschreven voor een training of workshop, of nadat FlowITSM schriftelijk heeft bevestigd dat de opdracht wordt uitgevoerd.
3. In een offerte of opdrachtbevestiging worden waar relevant de aard en omvang van de dienstverlening, prijs, planning, locatie en eventuele specifieke afspraken opgenomen.
4. Kennelijke fouten of vergissingen in een aanbod, offerte, website of ander communicatiemiddel binden FlowITSM niet, voor zover opdrachtgever redelijkerwijs had kunnen begrijpen dat sprake was van een fout.

Artikel 4 — Uitvoering van de overeenkomst

1. FlowITSM voert de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen en met de zorgvuldigheid die van een professionele dienstverlener mag worden verwacht.
2. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een concreet resultaat is overeengekomen, geldt voor de dienstverlening een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting.
3. Opdrachtgever verstrekt tijdig alle informatie en medewerking die redelijkerwijs noodzakelijk zijn om de werkzaamheden uit te voeren.
4. Vertraging die ontstaat doordat noodzakelijke informatie of medewerking niet tijdig beschikbaar is, kan gevolgen hebben voor de overeengekomen planning.
5. FlowITSM mag voor de uitvoering van onderdelen van een opdracht derden inschakelen wanneer dat redelijkerwijs noodzakelijk of wenselijk is.

Artikel 5 — Advies, assessments en besluitvorming

1. Adviezen, assessments, roadmaps en andere resultaten van FlowITSM zijn gebaseerd op de informatie die ten tijde van uitvoering beschikbaar is en door opdrachtgever of andere betrokkenen wordt verstrekt.
2. Opdrachtgever blijft zelf verantwoordelijk voor beslissingen die op basis van de dienstverlening van FlowITSM worden genomen en voor de implementatie daarvan.
3. FlowITSM garandeert niet dat een advies, assessment of implementatie leidt tot een specifiek financieel, operationeel, technisch of organisatorisch resultaat, tenzij dit uitdrukkelijk schriftelijk is overeengekomen.

Artikel 6 — Trainingen, masterclasses en workshops

1. Inschrijving voor een training, masterclass of workshop is definitief nadat deze door FlowITSM is bevestigd.

2. FlowITSM mag inhoudelijke of praktische wijzigingen in het programma aanbrengen wanneer deze de aard en het doel van de training niet wezenlijk veranderen.
3. FlowITSM mag een training verplaatsen of annuleren wanneer uitvoering redelijkerwijs niet mogelijk is, bijvoorbeeld wegens onvoldoende deelnemers, ziekte of overmacht.
4. Bij annulering door FlowITSM heeft opdrachtgever recht op terugbetaling van reeds betaalde deelnamekosten voor zover geen passend alternatief wordt geaccepteerd.
5. FlowITSM is niet aansprakelijk voor door deelnemers gemaakte reis-, verblijf- of andere bijkomende kosten als gevolg van een wijziging of annulering, voor zover de wet dit toestaat.

Artikel 7 — Annulering door zakelijke deelnemers/opdrachtgevers

1. Annulering dient schriftelijk te gebeuren.
2. Bij annulering meer dan 30 kalenderdagen vóór aanvang van een training of workshop zijn geen deelnamekosten verschuldigd.
3. Bij annulering tussen 30 en 14 kalenderdagen vóór aanvang is 50% van de overeengekomen deelnameprijs verschuldigd.
4. Bij annulering minder dan 14 kalenderdagen vóór aanvang is de volledige deelnameprijs verschuldigd.
5. Een zakelijke opdrachtgever mag, na overleg met FlowITSM, kosteloos een andere deelnemer uit dezelfde organisatie laten deelnemen, mits deze deelnemer past binnen de doelgroep van de betreffende training.
6. Voor annulering of verplaatsing van maatwerkopdrachten, consultancy, assessments en besloten workshops gelden de afspraken uit de betreffende offerte of opdrachtbevestiging.

Artikel 8 — Consumenten en herroepingsrecht

1. Wanneer een consument via internet, telefoon of een andere overeenkomst op afstand een dienst van FlowITSM afneemt, geldt het wettelijke herroepingsrecht voor zover daarop geen wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. De consument kan de overeenkomst gedurende de wettelijke bedenktijd zonder opgave van redenen ontbinden.
3. FlowITSM verstrekt de consument vóór het sluiten van de overeenkomst de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht en de wijze waarop daarvan gebruik kan worden gemaakt.

4. Wanneer de consument uitdrukkelijk verzoekt om de dienstverlening tijdens de bedenktijd te laten beginnen, gelden de daarvoor geldende wettelijke regels.
5. Dwingendrechtelijke consumentenrechten gaan altijd voor op bepalingen uit deze algemene voorwaarden.

Artikel 9 — Prijzen

1. De overeengekomen prijzen zijn de prijzen zoals vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging of bij inschrijving.
2. Prijzen voor zakelijke opdrachtgevers worden, tenzij anders vermeld, exclusief btw weergegeven.
3. Prijzen die aan consumenten worden aangeboden worden inclusief btw en eventuele verplichte bijkomende kosten weergegeven.
4. Reis-, verblijf- en andere bijkomende kosten worden alleen afzonderlijk in rekening gebracht wanneer dit vooraf is overeengekomen.

Artikel 10 — Facturatie en betaling

1. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden betaald, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen.
2. Voor trainingen en masterclasses kan FlowITSM verlangen dat de deelnameprijs vóór aanvang volledig is betaald. Deelnemers kunnen geweigerd worden als hieraan niet is voldaan.
3. De betalingstermijnen van FlowITSM zijn fatale betalingstermijnen. Als opdrachtgever niet tijdig betaalt, is deze automatisch in verzuim en in gebreke, zonder dat FlowITSM een aanmaning hoeft te sturen of in gebreke hoeft te stellen.
4. Indien opdrachtgever niet tijdig betaalt, is deze na het intreden van verzuim de wettelijk toepasselijke rente verschuldigd. Een rechtspersoon mag de wettelijke rente voor handelstransacties in rekening worden gebracht vanaf de dag waarop deze in verzuim is, waarbij een gedeelte van de maand voor een hele maand wordt gerekend.
5. Eventuele buitengerechtelijke incassokosten worden in rekening gebracht binnen de grenzen van de toepasselijke wetgeving.
6. Voor consumenten worden de wettelijke regels rondom betalingsachterstanden, ingebrekestelling en incassokosten gevolgd.

Artikel 11 — Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele-eigendomsrechten op door FlowITSM ontwikkelde of gebruikte materialen blijven bij FlowITSM of de betreffende rechthebbende.

2. Hieronder vallen onder meer trainingsmateriaal, presentaties, modellen, diagrammen, methodieken, oefeningen, templates, assessments, teksten, afbeeldingen en andere materialen.
3. Deelnemers en opdrachtgevers krijgen uitsluitend het recht deze materialen voor eigen intern gebruik te gebruiken, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
4. Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van FlowITSM strikt verboden materialen geheel of gedeeltelijk:
 - te publiceren of openbaar te maken;
 - commercieel te exploiteren;
 - aan derden beschikbaar te stellen;
 - als eigen trainingsmateriaal te gebruiken;
 - te kopiëren of bewerken voor verspreiding;
 - te gebruiken voor het trainen, voeden of ontwikkelen van externe AI-systemen of modellen, voor zover een dergelijk verbod wettelijk toegestaan is.
5. Het maken van beeld- of geluidsopnamen van trainingen, workshops of presentaties is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van FlowITSM.
6. Voor materialen van derden blijven de rechten van de betreffende rechthebbenden gelden.

Artikel 12 — Vertrouwelijkheid

1. FlowITSM en opdrachtgever behandelen informatie waarvan zij redelijkerwijs kunnen begrijpen dat deze vertrouwelijk is als vertrouwelijk.
2. FlowITSM gebruikt vertrouwelijke informatie van opdrachtgever uitsluitend voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. Deze verplichting geldt niet voor informatie die openbaar beschikbaar is, rechtmatig van een derde is verkregen of op grond van wet- of regelgeving moet worden verstrekt.
4. Wanneer tijdens trainingen deelnemers informatie over hun eigen organisatie delen, wordt van alle deelnemers verwacht dat zij zorgvuldig en vertrouwelijk met dergelijke informatie omgaan. FlowITSM kan echter niet garanderen dat andere deelnemers deze verplichting altijd naleven.

Artikel 13 — Persoonsgegevens

FlowITSM verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke privacywetgeving en de privacyverklaring van FlowITSM.

Wanneer voor een specifieke opdracht aanvullende afspraken over verwerking van persoonsgegevens noodzakelijk zijn, worden deze afzonderlijk overeengekomen.

Artikel 14 — Aansprakelijkheid

1. FlowITSM is slechts aansprakelijk voor schade die het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van FlowITSM.
2. Als FlowITSM aansprakelijk is voor schade, dan beperkt de aansprakelijkheid zich tot de directe schade die verband houdt met de uitvoering van de betreffende overeenkomst.
3. FlowITSM is in geen geval aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens of bedrijfsonderbreking.
4. De aansprakelijkheid van FlowITSM is beperkt tot het bedrag dat onder de door FlowITSM afgesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd. Als de verzekeraar niet tot uitkering overgaat of als het voorval niet onder de verzekering valt, is de aansprakelijkheid van FlowITSM beperkt tot het bedrag van de overeengekomen prijs.

Artikel 15 — Overmacht

1. FlowITSM is niet gehouden tot nakoming wanneer dit redelijkerwijs onmogelijk is door omstandigheden buiten haar invloedssfeer.
2. Hieronder kunnen onder meer vallen: ziekte of arbeidsongeschiktheid van de trainer of adviseur, overheidsmaatregelen, ernstige storingen in infrastructuur of communicatiemiddelen en andere onvoorziene omstandigheden die uitvoering onmogelijk maken.
3. FlowITSM zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren en waar redelijkerwijs mogelijk een vervangende datum of andere passende oplossing voorstellen.

Artikel 16 — Klachten

1. Klachten over de dienstverlening kunnen worden gemeld via **info@flowitsm.nl**.
2. Opdrachtgever wordt verzocht een klacht zo spoedig mogelijk nadat de aanleiding daarvoor is ontdekt te melden en voldoende te omschrijven.
3. FlowITSM streeft ernaar klachten binnen een redelijke termijn inhoudelijk te beantwoorden.
4. Deze klachtenregeling beperkt geen wettelijke rechten van consumenten.

Artikel 17 — Wijziging van de voorwaarden

1. FlowITSM kan deze algemene voorwaarden wijzigen.
2. Op een reeds gesloten overeenkomst blijven in beginsel de voorwaarden van toepassing die golden op het moment waarop de overeenkomst werd gesloten, tenzij partijen anders overeenkomen of een wijziging op grond van wet- of regelgeving noodzakelijk is.
3. Voor consumenten gelden bij wijzigingen altijd de toepasselijke wettelijke beschermingsregels.

Artikel 18 — Toepasselijk recht en geschillen

1. Op overeenkomsten met FlowITSM is Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen proberen een geschil eerst in onderling overleg op te lossen.
3. Indien dit niet lukt, kan het geschil worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegde rechter.
4. Voor consumenten blijven de wettelijke regels over bevoegde rechter en consumentenbescherming onverkort van toepassing.