



### **Artikel 1. Definities**

**Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

**Coöperatie:** Flow (Flevolandse Liga voor Ontwikkeling en Welzijn) Coöperatie U.A., statutair gevestigd te Zeewolde en ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel met nummer 857162913.

**Koop:** de overeenkomst van koop die tot stand is gekomen tussen de Coöperatie en de Koper door bevestiging van de Order door de Coöperatie.

**Koper:** de koper van producten van de Coöperatie.

**Offerte:** het gespecificeerde aanbod van de door Coöperatie om producten te bestellen of diensten te verrichten.

**Order:** de bestelling van producten door de Koper op basis van de Offerte.

**Orderbevestiging:** de aanvaarding van de Order door de Coöperatie, waardoor de Koop tot stand komt.

**Opdracht:** de overeenkomst van opdracht om diensten te verrichten, die tot stand is gekomen tussen de Coöperatie en de Opdrachtgever door aanvaarding van de Offerte door de Opdrachtgever.

**Opdrachtgever:** de (rechts)persoon die aan de Coöperatie de Opdracht verleent om betaalde

**1** werkzaamheden te verrichten, zoals neergelegd in de Offerte.

### **Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Offertes en Opdrachten met de Coöperatie, uit een Opdracht voortvloeiend meerwerk en (mondeling) overeengekomen volgende Opdrachten, tenzij in de Offerte schriftelijk anders is bepaald.
2. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden of inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk uitgesloten.

### **Artikel 3. De Offerte**

1. De Offerte voor diensten bevat een gespecificeerd aanbod van de werkzaamheden, het verwachte aantal te besteden uren, uitvoeringstermijn of opleverdatum, het daarvoor door de Opdrachtgever aan de Coöperatie te betalen honorarium, opgaaf van (eventuele) te vergoeden onkosten, facturatiemoment(en) en eventuele nadere afspraken.
2. De Offerte voor producten bevat een gespecificeerde uitnodiging om een Order te plaatsen voor een product, onder vermelding van de producteigenschappen, de prijs, de leveringstermijn, en eventuele nadere afspraken.
3. De Offerte vermeldt dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn op de Opdracht en/of Koop. Door aanvaarding van de Offerte voor diensten en/of het plaatsen van een Order voor de koop van producten stemt de Opdrachtgever/Koper in met de inhoud en de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden.
4. Na ontvangst van een Order zendt de Coöperatie zo spoedig mogelijk een



Orderbevestiging, of informeert hij de Koper dat de Order niet aanvaard kan worden.

5. De Coöperatie kan niet aan zijn Offerte worden gehouden als deze een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
6. Offertes gelden niet automatisch voor volgende Opdrachten en Orders.

#### **Artikel 4. Totstandkoming van een Opdracht**

1. De Coöperatie kan een maximale termijn verbinden aan aanvaarding van de Offerte voor het verrichten van diensten. De Opdracht komt dan tot stand wanneer de Opdrachtgever de Offerte aanvaardt binnen deze termijn.
2. Vermeldt de Offerte geen termijn voor aanvaarding, dan komt de Opdracht tot stand door aanvaarding van de Offerte door de Opdrachtgever, maar heeft de Coöperatie na ontvangst van die aanvaarding 5 werkdagen om de Offerte/Opdracht in te trekken of te herroepen.
3. Is de Opdracht verstrekt door meerdere Opdrachtgevers, dan zijn zij hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming van de verplichtingen uit hoofde van de Opdracht en deze algemene voorwaarden, ongeacht de tenaamstelling in de Opdracht.

#### **Artikel 5. Uitvoering van de Opdracht**

1. Uitsluitend de Coöperatie geldt tegenover de Opdrachtgever als opdrachtnemer, ook wanneer het de uitdrukkelijke of stilzwijgende bedoeling is van de Opdrachtgever dat de Opdracht door een bepaald lid van de Coöperatie wordt verricht. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitgesloten.
2. Deze algemene voorwaarden zijn niet alleen bedongen voor de Coöperatie, maar ook voor het bestuur, de leden van de Coöperatie en eventueel ingeschakelde derden.
3. De Coöperatie neemt bij de uitvoering van de Opdracht de zorg van een goed en

vakkundig opdrachtnemer in acht.

4. De Opdrachtgever is gehouden de Coöperatie alle voor de Opdracht noodzakelijke informatie en medewerking te geven. Als dit niet, niet tijdig, niet juist of niet volledig gebeurt, dan kan de Coöperatie naar keuze:
  - haar werkzaamheden opschorten (zie artikel 16); of
  - meerwerk verrichten;waarbij hierdoor veroorzaakte extra kosten voor rekening en risico van de Opdrachtgever komen, zonder dat hier voorafgaande toestemming voor nodig is, zolang deze extra kosten in een redelijke verhouding staan tot de tekortkoming van de Opdrachtgever.
5. De Coöperatie houdt de Opdrachtgever met regelmatige tussenpozen op de hoogte van de voortgang van de Opdracht.



**Artikel 6. Wijziging van de Opdracht en Meerwerk**

1. De Opdrachtgever aanvaardt dat de uitvoering van de Opdracht aan verandering onderhevig kan zijn door onvoorziene omstandigheden.
2. Wijzigingen in de (uitvoering van de) Opdracht komen slechts tot stand met schriftelijke instemming over en weer, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
3. Meerwerk en/of meerkosten als gevolg van wijzigingen in de Opdracht komen voor rekening van de Opdrachtgever. De Offerte vermeldt het honorarium voor meerwerk.

**Artikel 7. Uitvoeringstermijn Opdracht**

1. In de Offerte vermelde uitvoeringstermijn is geen fatale termijn maar een redelijke inschatting, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Overschrijding van de uitvoeringstermijn levert daarom geen toerekenbare tekortkoming op.
2. Zijn Partijen uitdrukkelijk een fatale uitvoeringstermijn overeengekomen, dan komt de Coöperatie pas toerekenbaar tekort ten opzichte van de Opdrachtgever nadat zij door de Opdrachtgever schriftelijk in gebreke gesteld voor overschrijding van die uitvoeringstermijn én in de gelegenheid gesteld binnen een redelijke termijn alsnog de Opdracht volledig te vervullen.

**Artikel 8. Totstandkoming van de Koop**

1. De Koop komt tot stand door bevestiging van de Order.
2. Bij verschil tussen Order en Orderbevestiging door de Coöperatie is de Orderbevestiging beslissend, tenzij de Koper tegen dit verschil binnen vijf werkdagen na datum van de Orderbevestiging bezwaar maakt, in welk geval de Koop niet tot stand is gekomen.

**Artikel 9. Levering en leveringstermijn producten**

1. De levering van producten vindt plaats op het door de Koper opgegeven adres, tenzij anders overeengekomen.
2. De Koper is verplicht de gekochte producten af te nemen op het moment waarop deze hem ter hand worden gesteld.
3. Het risico van beschadiging en/of vermissing en/of waardevermindering van het gekochte rust bij de Coöperatie het moment waarop het product in de macht van de Koper is gebracht.
4. Een in de Offerte vermelde leveringstermijn is geen fatale termijn maar een redelijke

**3** inschatting, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Overschrijding van de

leveringstermijn levert daarom geen toerekenbare tekortkoming op.

**Artikel 10. Inschakeling derden**

De Coöperatie is gerechtigd Derden in te schakelen voor de uitvoering van de Opdracht of Koop.



**Artikel 11. Annuleringen**

1. Betreft de Opdracht een training, workshop of andere bijeenkomst dan kan de Opdracht kosteloos worden geannuleerd tot 10 dagen voor de datum van de training, workshop of bijeenkomst, uitgezonderd trainingen die op maat worden gemaakt voor de Opdrachtgever.
2. De Coöperatie kan een training te allen tijde annuleren in geval van overmacht of onvoorziene omstandigheden zoals uitval van de trainer.
3. In geval van annulering worden al gedane betaling uiterlijk binnen 30 dagen gerestitueerd.
4. In geval van annulering in andere gevallen dan in de voorgaande leden genoemd, vindt geen restitutie/restitutie van 30% van de betaling plaats.

**Artikel 12. Honorarium Opdrachten**

1. Het honorarium voor Opdrachten bestaat uit een combinatie van een vaste prijs en een uurtarief welke luiden in Euro's, te vermeerderen met BTW en onkosten, waaronder reis- en verblijfkosten, transport- en verzendkosten en materiaalkosten. Onkosten worden uitsluitend in rekening gebracht indien dit met de Opdrachtgever overeengekomen is.
2. Het overeengekomen honorarium geldt voor de duur van het kalenderjaar waarin de Opdracht tot stand is gekomen, en kan daarna jaarlijks worden aangepast op basis van relevante prijsstijgingen.
3. De Coöperatie factureert de Opdrachtgever periodiek tegen het einde van iedere maand.
4. De Opdrachtgever is gehouden tot volledige betaling binnen 30 dagen na de factuurdatum op de door de Coöperatie in de factuur aangegeven wijze. Betalingen die op andere wijze dan aangegeven door de Coöperatie plaatsvinden strekken nooit in mindering op de betalingsplicht van de Opdrachtgever. Het is de Opdrachtgever niet toegestaan enig bedrag te verrekenen met de facturen van de Coöperatie, om welke reden dan ook.
5. Betaalt de Opdrachtgever een factuur van de Coöperatie niet of niet volledig binnen de betalingstermijn, dan wordt de Opdrachtgever geacht van rechtswege in verzuim te zijn en is hij vanaf het verstrijken van de betalingstermijn, zonder voorafgaande sommatie of ingebrekestelling, de wettelijke handelsrente verschuldigd, over het niet betaalde bedrag, tot het moment van volledige voldoening. Consumenten zijn de wettelijke rente verschuldigd.
6. Alle redelijke kosten van invordering, zowel in als buiten rechte, komen voor rekening van de Opdrachtgever. Bij consumenten worden de kosten van invordering conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten in rekening gebracht.
7. Betalingen door de Opdrachtgever strekken in de eerste plaats in mindering op de kosten, vervolgens in mindering op de gevallen rente en ten slotte op de hoofdsom en lopende rente.



8. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur moeten binnen 5 werkdagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij de Coöperatie worden ingediend. Bezwaren schorten de betalingstermijn niet op.

**Artikel 13. Prijs producten**

1. De prijs van producten luidt in Euro's te vermeerderen met BTW en onkosten, waaronder verzend- en transportkosten en branchespecifieke kosten. Onkosten worden gespecificeerd vermeld in de Offerte en Opdrachtbevestiging.
2. Tijdens de geldigheidsduur van de Offerte wordt de prijs van het aangeboden producten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van BTW-verhoging.
3. De Koper is gehouden tot volledige betaling binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur op de door de Coöperatie in de factuur aangegeven wijze.
4. Het bepaalde in artikel 12 lid 4 tot en met 8 geldt gelijkelijk voor de betaling van producten.

**Artikel 14. Eigendomsvoorbehoud**

De Coöperatie blijft eigenaar van alle geleverde en nog te leveren zaken totdat de Opdrachtgever/Koper volledig heeft voldaan aan al zijn betalingsverplichtingen, vorderingen ter zake van het tekortschieten in de nakoming van een dergelijke overeenkomst daaronder begrepen.

**Artikel 15. Retentierecht**

Wanneer de Coöperatie zaken van de Opdrachtgever onder haar heeft, is zij gerechtigd deze onder zich te houden totdat de Opdrachtgever het opeisbare honorarium en onkosten voor de Opdracht heeft betaald, tenzij de Opdrachtgever genoegzame zekerheid voor betaling stelt. De Coöperatie heeft dit retentierecht ook voor eerdere Opdrachten waaruit de Opdrachtgever nog betalingen verschuldigd is.

**Artikel 16. Intellectuele eigendomsrechten**

Alle intellectuele eigendomsrechten die zijn gebruikt of ontstaan tijdens de uitvoering van de Opdracht, zijn en blijven eigendom van de Coöperatie en/of haar leden. Zonder uitdrukkelijke toestemming van de Coöperatie is openbaarmaking niet toegestaan. Vermenigvuldiging voor gebruik binnen de eigen organisatie is toegestaan, voor zover dat past binnen het doel van de Opdracht.

**Artikel 17. Aansprakelijkheid**

1. De Coöperatie staat er voor in dat haar producten voldoen aan de specificaties en redelijke eisen van deugdelijkheid, veiligheid en/of bruikbaarheid bij normaal gebruik.
2. De Coöperatie schiet ten opzichte van een Opdrachtgever pas toerekenbaar tekort als de Coöperatie bij de uitvoering van de Opdracht tekortschiet op een wijze die een goed en met normale vakkennis uitgeruste opdrachtnemer had kunnen en moeten vermijden, en nadat de Opdrachtgever de Coöperatie eerst schriftelijk in gebreke heeft gesteld en de



gelegenheid heeft geboden (de gevolgen van) de tekortkoming binnen een redelijke termijn te herstellen. gevolg van door de Opdrachtgever of Koper verstrekte

onjuiste of onvolledige informatie. **5** 3. De Coöperatie is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan als

4. De Coöperatie is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. De Coöperatie is niet aansprakelijk als het geleverde niet (geheel) is gebruikt, niet volgens de voorgeschreven wijze is gebruikt of daarin wijzigingen zijn aangebracht door de Opdrachtgever/Koper.
6. Het bestaan van een gebrek, schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever/Koper niet op.
7. Iedere vordering tot schadevergoeding dient binnen 30 dagen nadat na de dag waarop de Opdrachtgever/Koper bekend was of redelijkerwijs had kunnen zijn met de schade schriftelijk aan de Coöperatie bekend gemaakt te worden, bij gebreke waarvan de Coöperatie niet schadeplichtig is. De vordering tot schadevergoeding vervalt in ieder geval na verloop van vijf jaar na het plaatsvinden van de gebeurtenis die aanleiding geeft voor de vordering.
8. Staat vast dat het gekochte gebrekkig is en heeft de Koper de Coöperatie hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte gesteld, dan zal de Coöperatie binnen een redelijke termijn na retourontvangst zorgen voor herstel van het gebrek, vervanging van het product of betaling van een vervangende vergoeding tot maximaal het aankoopbedrag, een en ander naar keuze van de Coöperatie.
9. De aansprakelijkheid van de Coöperatie voor Opdrachten is altijd beperkt tot maximaal het bedrag van het gefactureerde of nog te factureren honorarium voor de Opdracht, en daarvan uitsluitend het bedrag dat correspondeert met het deel van de Opdracht waar de toerekenbare tekortkoming betrekking op heeft, en in ieder geval niet meer dan de aansprakelijkheidsverzekering van de Coöperatie in voorkomend geval uitkeert. In geval van een Opdracht met een looptijd van zes maanden of langer is de hoogte van de aansprakelijkheid beperkt tot het gemiddeld gefactureerde honorarium over 6 maanden.
10. Beperking van de aansprakelijkheid ten opzichte van Consumenten geldt niet in geval van opzet en/of grove schuld aan de zijde van de Coöperatie.

#### **Artikel 18. Vrijwaring**

1. Anderen dan de Opdrachtgever/Koper kunnen rechten ontleen aan de prestaties van de Coöperatie.
2. De Opdrachtgever/Koper vrijwaart de Coöperatie voor vorderingen van anderen, de redelijke kosten in en buiten rechte daaronder begrepen, die op enigerlei wijze samenhangen met deze prestaties ten behoeve van de Opdrachtgever/Koper.



**Artikel 19. Opschorting en opzegging**

1. De Opdracht kan te allen tijde door elke Partij opgezegd worden met inachtneming van een naar omstandigheden redelijke opzegtermijn.
2. De Coöperatie kan de Opdracht voorts met directe ingang opzeggen respectievelijk de Koop direct ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige) surseance van betaling van de Opdrachtgever/Koper, bij beslaglegging, staking of liquidatie van diens bedrijf, fusie, splitsing, wijziging van rechts- of samenwerkingsvorm, bij toepassing van de WSNP, onder bewind- of curatelestelling of bij overlijden als de Opdrachtgever/Koper een

natuurlijk persoon is.

3. De Coöperatie kan de uitvoering van de Opdracht op Koop opschorten of de Opdracht met directe ingang en zonder ingebrekestelling opzeggen als:
  - a. de Opdrachtgever zijn verplichtingen ten opzichte van de Coöperatie op grond van de Opdracht niet, niet tijdig of niet volledig nakomt;
  - b. de Coöperatie na sluiten van de overeenkomst van Opdracht kennis heeft gekregen van omstandigheden die goede redenen geven om te vrezen dat de Opdrachtgever zijn verplichtingen niet, niet tijdig of niet behoorlijk zal nakomen;
  - c. sprake is van overmacht.
4. Opschorting of opzegging door de Coöperatie leidt nooit tot schadeplichtigheid ten opzichte van de Opdrachtgever/Koper.
5. In geval van beëindiging van de Opdracht is de Opdrachtgever verplicht het honorarium en de onkosten te betalen naar de stand van de werkzaamheden per de einddatum van de Opdracht.

**Artikel 20. Geheimhouding**

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke of privacygevoelige informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.

**Artikel 21. Wijziging algemene voorwaarden**

De Coöperatie is te allen tijde gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. De nieuwe voorwaarden gaan in bij een eerstvolgende Opdracht of bij verlenging als de Coöperatie deze vooraf aan de Opdrachtgever heeft gegeven.

**Artikel. 22 Overige bepalingen**

De ongeldigheid of nietigheid van enige bepaling van deze algemene voorwaarden tast de geldigheid van de overige bepalingen niet aan. De ongeldige dan wel nietige bepaling wordt vervangen door een bepaling waarvan de rechtsgevolgen, gelet op het doel en de strekking van deze algemene voorwaarden, zoveel mogelijk overeenstemmen met die van de ongeldige of nietige bepaling.





**Artikel. 23 Geschillen en toepasselijk recht**

1. Op de overeenkomst en deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. De rechtbank in de vestigingsplaats van de Consument is bevoegd kennis te nemen van geschillen tussen partijen. Indien de wederpartij geen Consument is, is de rechtbank in de vestigingsplaats van de Coöperatie bij uitsluiting bevoegd.

**Slotbepaling**

Deze algemene voorwaarden zijn gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel Almere. De coöperatie is gerechtigd de bepalingen van deze algemene voorwaarden te wijzigen. Een verandering van deze voorwaarden geldt met ingang van de dag van depot bij de Kamer van Koophandel Almere of geldt met ingang van de dag dat de coöperatie de opdrachtgever hiervan in kennis heeft gesteld. of geldt met ingang van de dag dat Tolken Select de opdrachtgever hiervan in kennis heeft gesteld.

Flow Coöperatie U.A.

Flevolandse Liga voor Ontwikkeling en Welzijn

Correspondentieadres:

Gildenveld 30D  
3892 DH Zeewolde

Telefoonnummer: +31 88 060 03 21

E-mailadres: [contact@flowcooperatie.nl](mailto:contact@flowcooperatie.nl)

Website: [www.flowcooperatie.nl](http://www.flowcooperatie.nl)

Bankrekening, Regiobank, NL52RBRB0954966619

KvK: 67756786

BTW nummer: 857162913B01