

Algemene voorwaarden Klaassen & de Vries

1. Inleiding

Onze trainers en coaches houden zich aan professionele gedragscode en aan de ethische code van de NVNLP. Deze codes zenden wij u op eerste verzoek toe.

2. Definities

In deze ALGEMENE VOORWAARDEN wordt verstaan onder:

- het trainingstrainingsbureau: (ook aangeduid met wij en ons) Klaassen & de Vries dat in haar overeenkomst met de opdrachtgever naar deze ALGEMENE VOORWAARDEN verwijst.
- de opdrachtgever: de trainee, coachee of organisatie
- de opdracht: iedere overeenkomst van het trainingstrainingsbureau tot het leveren van trainingen en diensten aan opdrachtgever.
- de offerte: een (schriftelijke) aanbieding van door het trainingsbureau te leveren trainingen en diensten, gespecificeerd naar inhoud, levertijd, prijs en andere condities.

3. Toepasselijkheid

Deze ALGEMENE VOORWAARDEN zijn van toepassing op alle overeenkomsten tot het leveren van trainingen en diensten door het trainingsbureau. Standaardvoorwaarden gehanteerd door de opdrachtgever gelden niet, tenzij deze door ons schriftelijk zijn aanvaard.

4. Totstandkoming opdrachten

Onze offerte is gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat ervoor in dat voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van het trainingsbureau is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld.

Het trainingsbureau beschrijft in de aanbieding of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze; zo nodig worden de leveringscondities vermeld.

De opdracht komt eerst tot stand na aanvaarding door het trainingsbureau. Deze aanvaarding blijkt uit een verzonden reserveringsborgfactuur en/of de eindfactuur. Na aanvaarding door het trainingsbureau heeft de opdrachtgever nog 14 dagen bedenktijd waarbinnen kosteloos geannuleerd kan worden en de factuur komt te vervallen.

Op de facturen voortkomend uit de opdracht zal blijken wanneer de opdracht en daarmee het contract formeel eindigt.

5. Verplichting van het trainingstrainingsbureau

Wij zullen ons inspannen opdrachten voor levering van producten en diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig gespecificeerde eisen en goed vakmanschap. Wij zullen de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren.

Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd. Indien wij bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomen die de voortgang van onze werkzaamheden of het resultaat van onze diensten negatief (kunnen) beïnvloeden, zullen wij de opdrachtgever hiervan in kennis stellen.

Wij zullen al het mogelijke doen de opdracht binnen de afgesproken planning uit te

voeren. De duur van de opdracht kan behalve door onze inspanning worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend. Met uitzondering van en in geval van opzet of grove schuld van het trainingsbureau geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden schade.

Resultaten van toepassing en gebruik van door ons verrichte studies, verstrekte adviezen en geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten onze invloedssfeer vallen. Wij kunnen daarom geen garanties tot de resultaten geven, tenzij door ons een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van de dienst, zoals blijkt uit opdracht.

Vragen die gesteld worden naar aanleiding van een opdracht zullen door het trainingsbureau zo spoedig mogelijk worden beantwoord en tenminste binnen 14 dagen.

6. Verplichtingen opdrachtgever

De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die wij voor het verrichten van de opdracht nodig hebben, tijdig in ons bezit komen. Verder moeten wij kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij onze werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever. Het is de opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met onze schriftelijke instemming.

Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, dan wel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan het trainingsbureau te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht rekening kan worden gehouden.

7. Vertrouwelijkheid

Wij zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever richting derden. Wij zullen in het kader van de opdracht alle voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. Evenzo zal de opdrachtgever, zonder onze instemming, aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en rapportages van het trainingsbureau.

8. Aanpassing en beëindiging opdrachten

Mochten er zich in het kader van de opdracht omstandigheden voordoen die bij de start van de opdracht niet waren voorzien, dan zal in onderling overleg en in goede harmonie naar een oplossing worden gezocht, zoals bijvoorbeeld aanpassing van de opdracht.

Als één van de partijen wordt getroffen door een situatie van overmacht zal deze daarvan onmiddellijk mededeling doen aan de andere partij. Partijen zullen in overleg tot een redelijke oplossing trachten te komen.

Opdrachtgever en het trainingstrainingsbureau hebben beiden het recht van verdere voortzetting van de opdracht af te zien, als de oorspronkelijk overeengekomen uitvoering door de gewijzigde omstandigheden aanzienlijk bemoeilijkt of onmogelijk wordt.

In geval van voortijdige beëindiging zal, tenzij anders overeengekomen, een opzegtermijn van een maand worden aangehouden. Tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch wij kunnen in dat geval enig aanspraak of recht van welke aard dan ook claimen.

Bij voortzetting van de opdracht zullen aangepaste en nieuwe condities toegevoegd worden aan de oorspronkelijke opdracht en daarmee één geheel vormen.

Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt, in liquidatie treedt of wordt ontbonden, heeft de ander recht de opdracht zonder in achtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

9. Tarieven en kosten

In onze tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zijn alle kosten inbegrepen zoals normale trainingsbureaukosten en reis- en verblijfkosten. De kosten van eventuele buitenlandse reizen en grote oplagen van notities, rapporten, boeken e.d. (meer dan in opdracht overeengekomen) worden afzonderlijk in rekening gebracht.

Voor producten zijn geldende prijslijsten c.q. geoffreerde prijzen van toepassing.

De kosten van derden die wij ten behoeve van de opdracht moeten maken, worden aan de opdrachtgever doorberekend. Tussentijdse veranderingen die ons noodzaken tot tariefs- of prijsaanpassing, worden maximaal eens per half jaar doorberekend.

10. Annuleringen

Een definitieve aanmelding kan tot 30 dagen voor aanvang van de te leveren diensten worden geannuleerd zonder dat daar kosten aan zijn verbonden.

Annuleringen die gedaan worden binnen 30 dagen voor aanvang kunnen wel geaccepteerd worden met als verplichting dat de, door het trainingsbureau gemaakte externe kosten, vergoed worden. Hiermee bedoelen we de kosten van trainingsruimte, materiaal en verblijfskosten.

Als een annulering zal leiden tot terugbetaling van (een deel) van de factuur, zal ook dit geschieden binnen de termijn van 14 dagen.

11. Betalingen

Onze diensten worden, tenzij anders overeengekomen, op basis van de in de offerte omschreven activiteiten en middelen gefactureerd. Als uw aanmelding definitief is geworden bent u een betalingsverplichting aangegaan.

Betaling van de factuur dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum en tenminste 30 dagen voor aanvang van de te leveren dienst.

Als wij 30 dagen na de vervaldatum geen betaling hebben ontvangen, is het trainingsbureau gerechtigd de wettelijke rente in rekening brengen. Betaling van de eindfactuur strekt tot goedkeuring van beëindiging van de opdracht door de opdrachtgever.

Indien de opdrachtgever ook na schriftelijke aanmaning niet betaalt, is deze naast het als dan verschuldigde bedrag, tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten. De hoogte van deze kosten wordt bepaald op minimaal 15 % van het verschuldigde bedrag.

De facturen worden per bank betaald binnen de vastgestelde termijnen.

12. Aansprakelijkheid

Het trainingsbureau is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht indien sprake is van opzet en/of grove schuld van het trainingsbureau/de trainer. Onze aansprakelijkheid is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van de geleverde dienst. Wij zijn niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever ons te vrijwaren.

13. Eigendom

Het auteursrecht, het recht van tekening of model of enig ander intellectueel eigendomsrecht met betrekking tot de geleverde dienst of product, berust bij het trainingsbureau. Opdrachtgever verkrijgt het recht op gebruik van dit eigendom binnen het organisatiedeel waarop de opdracht betrekking heeft. Het portretrecht van gemaakte foto's tijdens het leveren van trainingen of diensten berust bij het

trainingsbureau. Hiernaar wordt verwezen op het algemene inschrijfformulier en bij aanvang training mondeling akkoord voor gegeven, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is berust het portretrecht rechtswege bij trainingsbureau.

14. Garantie

Door ons afgegeven garanties met betrekking tot niet door ons ontwikkelde producten worden slechts gegeven, indien en voor zover de betreffende leverancier aan het trainingsbureau een garantie heeft afgegeven welke de eventueel veroorzaakte schade dekt.

15. Klachten en Geschillen

Als er klachten zijn heeft het de voorkeur deze mondeling op te lossen. Als dit niet tot de gewenste oplossing leidt, kan er een formele klacht worden ingediend.

Overeenkomsten tussen opdrachtgever en trainingsbureau worden beheerst door het Nederlandse recht. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde diensten zal de opdrachtgever binnen 14 dagen, nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk indienen bij het trainingsbureau. De beide vennoten treden tevens op als klachtenfunctionarissen. U kunt de klacht digitaal indienen op het mailadres; info@klaassenendevries.nl gericht aan Frans Klaassen of Harold de Vries. De ingediende klacht geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Ingediende klachten zullen door de klachtenfunctionaris/vennoot schriftelijk worden bevestigd als ontvangen. Klachten worden binnen de termijn van 28 dagen behandeld en de opdrachtgever zal schriftelijk op de hoogte gebracht worden van de uitkomst. Als de uitkomst meer tijd nodig heeft zal de opdrachtgever hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht worden met een nieuw termijn van afhandeling. Zowel de klacht als de uitkomst zal worden geregistreerd en worden bewaard voor een periode van 2 jaar. Klachten zullen vertrouwelijk worden behandeld en vallen daarom ook onder artikel 7.

Als door of naar aanleiding van de klacht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het trainingsbureau, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling. Een verzoek tot bemiddeling kan ook worden gericht aan de brancheorganisatie NVNLP. De uitspraak zal door opdrachtgever en door het trainingsbureau als bindend worden aangenomen en consequenties voor het trainingsbureau zullen worden afgehandeld binnen een termijn van 6 weken.

Een geschil is aanwezig als één der partijen zulks aan de wederpartij kenbaar maakt onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is. Als het geschil niet wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter.

16. Deponering

Deze algemene voorwaarden worden gedeponeerd op de website www.voorwaarden.net en op onze website www.klaassenendevries.nl