

Algemene Voorwaarden Stiens Training & Advies (1/3)

1. Algemeen

- 1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Stiens Training & Advies en haar opdrachtgever betreffende deelname aan of opdracht tot trainings- en adviesactiviteit in de ruimste zin des woords.
- 2 Deze voorwaarden worden geacht deel uit te maken van iedere overeenkomst tussen opdrachtgever en Stiens Training & Advies, tenzij hiervan uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Op iedere overeenkomst tussen Stiens Training & Advies en een opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. In enig geval van geschil is de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch aangewezen hiervan kennis te nemen.

2. Honorarium, tarieven en reiskosten

- 1 De honorering van de door Stiens Training & Advies geleverde diensten, berust op dagdeeltarieven of uurtarieven.
- 2 Daar waar sprake is van dagdelen, heeft dit altijd betrekking op een ochtend, middag of avond van maximaal 3,5 uur.
- 3 De kosten en organisatie van de accommodatie (evenals de kosten van het verblijf dan wel voorovernachting van de trainer in of nabij de accommodatie) zijn voor rekening van de opdrachtgever.
- 4 De tarieven zijn altijd exclusief BTW. De BTW wordt apart vermeld in de factuur en is voor rekening van de opdrachtgever. Het dagdeeltarief is inclusief gebruik van videoapparatuur en telefoonsimulatie en exclusief gebruik van eventuele beamer en opnameapparatuur voor telefoongesprekken op de werkplek.
- 5 Reiskosten zijn gebaseerd op een vergoeding van € 0,45 per kilometer.

3. Betaling

- 1 Facturen worden verstuurd in de maand waarin de activiteiten plaatsvinden. Facturen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan.
- 2 Facturen dienen te worden voldaan binnen veertien dagen na factuurdatum.
- 3 Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen dan wordt de wettelijke rente berekend over het uitstaande bedrag. De gerechtelijke en buitenrechtelijke kosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom met een minimum €120,=.

4. Annulering

- 1 Annuleringen, datawijziging of andere ingrijpende wijzigingen in de reeds verstrekte opdracht zijn tot 4 weken voor de uitvoeringsdatum kosteloos, met uitzondering van de reeds gemaakte kosten ter voorbereiding.
- 2 Voor annulering of datawijziging van 4 tot 2 weken voor de uitvoeringsdatum wordt 50% in rekening gebracht van het oorspronkelijk overeengekomen bedrag. Voor annulering of datawijziging van 2 weken tot 1 week voor de uitvoeringsdatum wordt 75 % in rekening gebracht. Bij annulering of datawijziging vanaf 1 week tot aan de uitvoeringsdatum zelf, wordt 100 % van het oorspronkelijke bedrag in rekening gebracht.



Algemene Voorwaarden Stiens Training & Advies (2/3)

5. Gedragscodes

De trainer/coach/adviseur acht zich verplicht tot zorgvuldige omgang met en geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie over de organisatie en de medewerkers van de opdrachtgever.

Informatie over individuele deelnemers wordt slechts aan derden verstrekt wanneer de deelnemer ervan op de hoogte is gesteld en hiervoor uitdrukkelijk toestemming gegeven heeft.

6. Personeel

- 1 Stiens Training & Advies kan in overleg met de opdrachtgever de bemensing van de opdracht wijzigen. De wijziging mag de kwaliteit van uitvoering van de opdracht niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden.
- 2 Een wijziging van de bemensing kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Stiens Training & Advies plaatsvinden.

7. Overmacht

- 1 Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van trainers/acteurs/adviseurs/coaches ingezet door Stiens Training & Advies ontslaat Stiens Training & Advies van het nakomen van de overeengekomen leveringsplicht, en opdrachtgever van afnameplicht, zonder dat de opdrachtgever of Stiens Training & Advies uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten of schade kunnen doen gelden. In overleg wordt bekeken of de uitvoeringsdatum kan worden verschoven.
- 2 In geval van overmacht zal Stiens Training & Advies de opdrachtgever daarvan onverwijld op de hoogte stellen.

8. Aansprakelijkheid

- 1 Eigendommen van de opdrachtgever, dan wel van uitvoeringslocaties zal Stiens Training & Advies met dezelfde zorg behandelen die hij dienaangaande omtrent zijn eigen zaken aanwendt.
- 2 Stiens Training & Advies is jegens de opdrachtgever niet aansprakelijk voor schade, die tijdens de uitvoering van de opdracht aan de opdrachtgever zou worden toegebracht door Stiens Training & Advies of door een ander die in dat kader werkzaamheden op verzoek van of in samenwerking met Stiens Training & Advies heeft verricht, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- 3 Indien een derde schade lijdt door het handelen of nalaten van Stiens Training & Advies of een ingeschakelde derde, en hetzij die derde daarvoor Stiens Training & Advies aansprakelijk stelt, hetzij die derde daarvoor de opdrachtgever aansprakelijk stelt en deze laatste daarvoor regres zou willen nemen op Stiens Training & Advies, geldt tussen partijen, dat die schade uiteindelijk zal worden gedragen door de opdrachtgever, tenzij er aan de zijde van Stiens Training & Advies sprake is van opzet of grove schuld.
4. In geval van restitutie hanteert Stiens Training & Advies een terugbetaaltermijn van 14 dagen.



Algemene Voorwaarden Stiens Training & Advies (3/3)

9. Intellectueel eigendom

1 Op de door Stiens Training & Advies ontwikkelde werkmappen, opleidingsmateriaal, rapporten, website, voorstellen en ander ontwikkelde materialen rust copyright en auteursrecht. Het verstrekte materiaal is alleen voor eigen gebruik van de opdrachtgever. Het is niet toegestaan dit materiaal voor anderen ter beschikking te stellen, aan te passen of te vermenigvuldigen zonder schriftelijk toestemming van Stiens Training & Advies. Tenzij anders overeengekomen is, verkrijgen opdrachtgever of deelnemers niet het eigendomsrecht of de rechten op het gebruik van de verstrekte trainingsontwerpen, publicaties, modellen, methoden en offertes voor het geven van cursussen aan derden of andere scholings- of studieactiviteiten buiten de eigen organisatie. Dit opleidingsmateriaal mag zonder uitdrukkelijke toestemming niet worden veeleenvoudig of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, digitaal of op welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

10. Klachtenprocedure

1. Doel van de onze klachtenprocedure

Het doel van deze procedure is de klachten van opdrachtgevers zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat:

- de opdrachtgever zich behoorlijk behandeld voelt m.b.t. de klachtenprocedure;
- de klacht na wederzijdse tevredenheid wordt opgelost;
- herhaling van dezelfde klacht wordt voorkomen;
- de diensten die Stiens Training & Advies levert geoptimaliseerd blijven.

2. Werkwijze

2.1 Ontvangen en registreren

Stiens Training & Advies ontvangt uw klachten op klantgerichte wijze en gaat hier vertrouwelijk mee om. Wij registreren de klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. U ontvangt afhankelijk van de aard van de klacht een telefonische of schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen na het uiten van de klacht. Van de klacht worden de volgende gegevens geregistreerd: - datum van ontvangst; - van opdrachtgever: naam contactpersoon; telefoonnummer; e-mailadres; - naam ontvanger Stiens Training & Advies; - korte omschrijving klacht.

2.2 Klachtenbehandeling

Stiens Training & Advies komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht tot een passende oplossing in overleg met de opdrachtgever. De oplossing leggen wij vast op het klachtenformulier waarop waarin wordt vermeld: - namen van opdrachtgever als van de behandelaar van de klacht; - een omschrijving van de klacht; - de mogelijke oorzaken van de klacht; - gewenste oplossing; - oplossing dan wel gemaakte voortgangsafspraken; - wel/niet overeenstemming met klant; - datum.

2.3 Vaststellen oorzaak en oplossen probleem

Stiens Training & Advies stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

2.4 Is Stiens Training & Advies niet in staat binnen de gestelde termijnen te reageren dan ontvangt u daarvan binnen dat gestelde termijn bericht inclusief de nieuwe te stellen termijn en deadline.

3. Verantwoordelijkheden

Wij zijn verantwoordelijk voor: het correct ontvangen en de analyse van uw klacht; de archivering van uw klacht op een formulier; een behoorlijke afhandeling van uw klacht; een afwikkeling van uw klacht waarbij het streven is te komen tot een oplossing naar wederzijdse tevredenheid.

4. Registraties

Het klachtenformulier wordt opgeborgen in ons daarvoor bestemde systeem.

De registratielijst van in behandeling zijnde klachten wordt bewaard tot 5 jaar na dato.

5. Bezwaar

Bent u niet tevreden met de wijze waarop uw klacht in behandeling is genomen, dan schakelen wij Lysiasjuristen te Geldrop in als onafhankelijke derde partij. <http://www.lysiasjuristen.nl/>. De uitspraak van deze onafhankelijke derde is voor beide partijen bindend.

