

1.0 Toepasbaarheid

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met I.E. Voskamp handelende onder de naam 'Voskamp Training & Coaching', betreffende deelname aan of opdrachten tot het houden van cursussen, trainingen, coaching en intervisie, hierna te noemen training of coaching.
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Voskamp Training & Coaching.

2.0 Aanbieding en overeenkomst

- 2.1 Een offerte heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld op de offerte.
- 2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en Voskamp Training & Coaching komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de offerte of door middel van een opdrachtbevestiging per e-mail.
- 2.3 Mondelinge toezeggingen verbinden slechts nadat deze uitdrukkelijk schriftelijk of per email zijn bevestigd.

3.0 Annulering door opdrachtgever

- 3.1 De opdrachtgever voor een training of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training of coaching te annuleren per brief of e-mail.
- 3.2 De opdrachtgever voor een training of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training of coaching een week van te voren kosteloos te annuleren.
- 3.3 Bij annulering tussen een week tot 24 uur voor aanvang van de training of coaching is de opdrachtgever verplicht 75% van het overeengekomen bedrag te betalen
- 3.4 Bij annulering korter dan 24 uur is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.
- 3.5 In geval de opdrachtgever dan wel door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
- 3.6 Opdrachtgever is niet gehouden tot het nakomen van zijn betalingsverplichtingen als sprake is van overmacht als genoemd in artikel 6:75 BW.

4.0 Annulering door Voskamp Training & Coaching

- 4.1 Voskamp Training & Coaching heeft het recht een training of coaching te annuleren/wijzigen in overleg met de opdrachtgever.
- 4.2 Voskamp Training & Coaching heeft het recht om de trainingslocatie te wijzigen wanneer er minder of meer deelnemers aanwezig zijn dan verwacht.
- 4.3 Voskamp Training & Coaching treedt bij minder dan het minimale aantal deelnemers in overleg met de opdrachtgever c.q. deelnemers over de doorgang/annulering/verzetten van de training of coaching.
- 4.4 Voskamp Training & Coaching is niet gehouden tot het nakomen van zijn verplichtingen als sprake is van overmacht als genoemd in artikel 6:75 BW. De opdrachtgever is in dat geval geen honorarium verschuldigd.

5.0 Communicatie

- 5.1 De opdrachtgever zal Voskamp Training & Coaching steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke Voskamp Training & Coaching noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.
- 5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever Voskamp Training & Coaching apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die Voskamp Training & Coaching aan de opdrachtgever ter kennis brengt.
- 5.3 Vragen van administratieve aard zullen binnen **een week** beantwoord worden. Mocht een schrijven langere verwerkingstijd vragen, dan ontvangt de opdrachtgever binnen een week een bericht van ontvangst met een indicatie van de benodigde antwoordtijd.

6.0 Wijzigingen

- 6.1 Hoewel Voskamp Training & Coaching een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend zal overwegen, is Voskamp Training & Coaching tot een degelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

- 6.2 Een dergelijke instemming kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.
- 6.3 Wanneer Voskamp Training & Coaching instemt met de wijzigingen, aanvullen of correcties van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door Voskamp Training & Coaching steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minderwerk leidt nimmer tot verlaging van de overeengekomen prijs, tenzij Voskamp Training & Coaching hier van tevoren schriftelijk mee heeft ingestemd.

7.0 Geheimhouding

- 7.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben gekregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsverplichtingen in stand.

8.0 Prijs

- 8.1 De prijzen van Voskamp Training & Coaching zijn **exclusief** omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.
- 8.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Voskamp Training & Coaching toch het recht BTW in rekening te brengen.

9.0 Betalingen

- 9.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Voskamp Training & Coaching anders is aangegeven, dient betaling van de door Voskamp Training & Coaching verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.
- 9.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is Voskamp Training & Coaching genoodzaakt eenmalig een herinnering te sturen waarbij geen extra kosten aan worden verbonden. Wanneer er daarna binnen zeven dagen de factuur niet is voldaan, is Voskamp Training & Coaching gerechtigd over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Berekend vanaf de eerste vervaldag van de factuur. Indien en zodra Voskamp Training & Coaching vervolgens de vordering ter incasso uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien aan Voskamp Training & Coaching incassokosten verschuldigd, zowel gerechtelijke als buitenrechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 500,- per onbetaalde factuur.

10.0 Auteursrecht

- 10.1 Het auteursrecht op de door Voskamp Training & Coaching uitgegeven brochures en het project-, cursus- trainings- en coachingsmateriaal berust bij Voskamp Training & Coaching, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Voskamp Training & Coaching zullen door de opdrachtgever geen gegevens hieruit, hetzij volledig, hetzij gedeelten of uittreksels, worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

11.0 Aansprakelijkheid

- 11.1 De aansprakelijkheid voor schade voor Voskamp Training & Coaching is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. Voskamp Training & Coaching is evenwel nimmer aansprakelijk voor de eventuele vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.
- 11.2 Voskamp Training & Coaching is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de opdrachtgever zelf of door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waardoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.
- 11.3 De opdrachtgever vrijwaart Voskamp Training & Coaching en haar medewerkers of externe partijen die in naam van Voskamp Training & Coaching een training of coaching uitvoeren, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door Voskamp Training & Coaching (op)geleverde wordt gemaakt.
- 11.4 Onverminderd het in lid 11.1 bepaalde is de aansprakelijkheid van Voskamp Training & Coaching in alle gevallen beperkt tot het in rekening gebrachte honorarium voor de betreffende overeenkomst, waarbij overeenkomst die een langere looptijd hebben

dan zes maanden, een verdere beperking geldt en wel tot maximaal het in rekening gebrachte honorarium over de laatste zes maanden, dan wel –indien dat minder is- tot het bedrag dat door de (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering van Voskamp Training & Coaching wordt gedekt en in het desbetreffende geval wordt uitbetaald.

12.0 Geschillen

- 12.1 De overeenkomst met de opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlands recht
- 12.2 Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.
- 12.3 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Voskamp Training & Coaching.

13.0 Bedenktijd

- 13.1 Indien een deelnemer aan een open training op afstand, dat wil zeggen enkel via email of enkel door middel van het invullen van een internetformulier, zich heeft ingeschreven, heeft deze deelnemer tot 7 dagen na inschrijving het recht de overeenkomst eenzijdig op te zeggen zonder dat hij kosten verschuldigd is .

14.0 Klachtenregeling

- 14.1 Mocht u als opdrachtgever of deelnemer een klacht hebben, dan ontvangt u binnen twee weken een reactie hier op. Voskamp Training & Coaching streeft ernaar een eventuele klacht binnen vier weken afgehandeld te hebben. Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen dan wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Uw klacht zal vertrouwelijk worden behandeld. Voskamp Training & Coaching zal alle moeite doen om, voor zover mogelijk en voor zover redelijk, samen met de opdrachtgever of deelnemer het probleem op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken dan wordt er een onafhankelijke derde ingeschakeld. Die derde partij kan een gezamenlijk te kiezen mediator zijn. De uitspraak van de derde partij is dan bindend. Klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard.

15.0 Uitvoering, rapportage en garantie

- 15.1 Voskamp Training & Coaching staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en kunnen zullen worden uitgevoerd.
- 15.2 Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft is Voskamp Training & Coaching aangesloten bij het NVO2 beroepscode.
- 15.3 De trainingen kunnen zowel schriftelijk als mondeling worden geëvalueerd. Evaluaties kunnen in overleg aan opdrachtgever beschikbaar worden gesteld. Tegelijkertijd worden evaluaties gebruikt voor kwaliteitscontrole en kwaliteitsbevordering van Voskamp Training & Coaching.

I.E. Voskamp h.o.d.n. Voskamp Training & Coaching is lid van het NVO2 en handelt naar de inhoud en geest van deze beroepscode. Deze code heeft betrekking op de kwaliteitshandhaving en –bewaking van onze trainingen en coaching. De tekst van deze beroepscode is te vinden op onze website www.voskamptrainingencoaching.nl