

Algemene voorwaarden opleidings-, cursus- en trainingsactiviteiten De SchrijversHorst

1. Voorwaarden van toepassing

Op alle zakelijke overeenkomsten met De SchrijversHorst zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing: tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. In de navolgende tekst wordt onder 'De SchrijversHorst' verstaan: De SchrijversHorst en derden die voor de uitvoering van de opdracht zijn ingehuurd.

Omvang verplichtingen

2.1 Inspanningsverplichting Met De SchrijversHorst gesloten overeenkomsten leiden voor De SchrijversHorst tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatverplichting. De SchrijversHorst verplicht zich om binnen de gemaakte afspraken te streven naar een optimaal resultaat in de context waarbinnen de overeengekomen werkzaamheden worden uitgevoerd.

2.2 Inschakelen van derden voor de uitvoering van de opdracht. Als De SchrijversHorst voor de uitvoering van een opdracht derden inschakelt, zal De SchrijversHorst deze derden zodanig zorgvuldig te selecteren, dat aan onder 2.1 genoemde inspanningsverplichting, oftewel de vooraf overeengekomen kwaliteitseisen voldaan kan worden.

2.3 Tijdige informatieverstrekking van de kant van de opdrachtgever Voorzover De SchrijversHorst voor een juiste nakoming van haar verplichtingen afhankelijk is van informatie of medewerking van de opdrachtgever, respectievelijk een deelnemer, is De SchrijversHorst uit haar verplichtingen ontslagen bij niet-tijdig verstrekken van die informatie of verlenen van die medewerking door de opdrachtgever.

3 Voldoende deelname

3.1 Minimum en maximum aantal cursisten Door De SchrijversHorst aangeboden opleidingen (in de ruimste zin des woords) vinden alleen doorgang bij een vooraf met de opdrachtgever overeengekomen aantal aanmeldingen. Voor vaardigheidstrainingen geldt een maximum van 10 cursisten per groep. Bij overschrijden van dit aantal, wordt een nieuwe cursusgroep geformeerd. Het minimum aantal deelnemers voor doorgaan van een cursus bedraagt 6. Bij minder deelnemers wordt de cursus/opleiding uitgesteld tot een moment waarop er meer dan 6 deelnemers zijn.

3.2 Toelating - startniveau Toelating tot een opleiding of cursus kan afhankelijk zijn van een selectieprocedure van De SchrijversHorst, waarbij voorafgaand aan de opleiding of cursus kennis- of vaardigheidsniveau kunnen worden getoetst.

4 Annuleren/ontbinden/opzeggen Niet-deelnemen aan een activiteit op die datum, waarop men geplaatst is (anders dan in de 4.2 bedoelde situatie) wordt aangemerkt als annulering (ook als aan dezelfde activiteit op een later tijdstip wordt deelgenomen). Annulering dient schriftelijk te geschieden.

4.1 Bij annulering van opleidingen/conferenties/cursussen Annulering binnen drie maanden voor aanvang is € 155,- administratie-/ annuleringskosten verschuldigd. Binnen zes weken voor aanvang is 50% van de prijs verschuldigd. Met inachtneming van het in 3.2 bepaalde mag een geplaatste deelnemer zich laten vervangen.

4.2 Kosten bij annulering Bij annulering van door De SchrijversHorst op verzoek van de opdrachtgever ontwikkelde opleidingen/conferenties/cursussen (al dan niet in-company) worden bij annulering tot één maand voor de aanvang de daadwerkelijk door De SchrijversHorst gemaakte (door De SchrijversHorst te specificeren) kosten in rekening gebracht. Annulering binnen één maand voor de aanvang is de eerste overeengekomen termijn verschuldigd naast de daadwerkelijk door De SchrijversHorst gemaakte kosten.

4.3 Wezenlijk en aantoonbaar tekortschieten Als één der partijen wezenlijk en aantoonbaar tekort schiet in de nakoming van haar verplichtingen en, na hier uitdrukkelijk door de andere partij via de klachtenprocedure (artikel 10 van deze Algemene Voorwaarden) op gewezen te zijn, deze verplichtingen niet binnen een redelijke termijn alsnog nakomt, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te beëindigen zonder dat de beëindigende partij de tekort komende partij enige vergoeding verschuldigd is. De tot de beëindiging wèl geleverde prestaties worden op de overeengekomen wijze betaald.

4.4 Bij ontstentenis De SchrijversHorst Indien De SchrijversHorst door aantoonbare overmacht niet in staat blijkt te zijn het onderwijs- / de training uit te voeren, zorgt De SchrijversHorst voor een gelijkwaardige vervanging. Indien dit

op de afgesproken datum, tijd en plaats niet mogelijk blijkt, vergoedt De SchrijversHorst door de opdrachtgever gemaakte kosten zoals administratiekosten en reiskosten van cursisten tot een maximum van 1000,-. In dat geval zal De SchrijversHorst niet gepresteerd onderwijs of training niet bij de opdrachtgever in rekening brengen.

4.5 Vooraf overeengekomen herhaling van prestatie(s) In geval van vooraf overeengekomen herhaling van prestatie(s) wordt de met De SchrijversHorst gesloten overeenkomst geacht te zijn aangegaan voor de duur van één jaar (tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen), gerekend vanaf de kalenderdatum waarop de overeenkomst is aangegaan. Een dergelijke overeenkomst wordt telkens stilzwijgend verlengd voor de duur van één jaar. Iedere partij kan drie maanden voor deze verlenging de overeenkomst schriftelijk opzeggen, waarbij partijen op grond van een dergelijke opzegging over en weer nimmer tot enige schadevergoeding gehouden zijn.

5 Betaling

5.1 BTW en CRKBO vrijstelling van BTW De Schrijvershorst is CRKBO-gecertificeerd en daarom vrijgesteld van btw-verplichting waar het gaat om opleidingsactiviteiten. Voor overige (niet-opleidingsgerelateerde) werkzaamheden van De SchrijversHorst is de opdrachtgever wel btw verschuldigd. In dat laatste geval zijn de door De SchrijversHorst opgegeven prijzen exclusief BTW tenzij in de offerte uitdrukkelijk anders is aangegeven. Betalingen dienen binnen veertien dagen na factuurdatum verricht te zijn. Bij niet tijdige betaling is een vertragingsrente verschuldigd, gelijk aan de wettelijke handelsrente, en zijn buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd tot een bedrag van 15% van het niet tijdig betaalde bedrag.

5.2 Bij prijsopgave / offerte Voorafgaand aan de training / cursus / opleiding wordt een offerte / prijsopgave gedaan. Hierin wordt aangegeven welke kosten zijn inbegrepen, zoals cursusmateriaal en mediagebruik, en welke kosten apart verrekend worden, zoals reis- en verblijfskosten.

5.3 Overschrijding van verwachte en vooraf geraamde kosten De Schrijvershorst verplicht zich de opdracht uit te voeren binnen de marges van het vooraf afgesproken tarief. Indien De SchrijversHorst verwacht dat de kosten voor het uitvoeren van de opdracht hoger blijken te zijn dan vooraf geraamd, wordt terstond met de opdrachtgever overlegd en al dan niet besloten het traject aan te passen of te beëindigen.

5.4 Overschrijding van vooraf overeengekomen prestatie / inspanning Als van De SchrijversHorst meer dan gebruikelijke inspanning wordt verlangd ter uitvoering van de overeenkomst (op verzoek te ontwikkelen opleidingen, grote aantallen deelnemers etc.) kan De SchrijversHorst voor aanvang van haar werkzaamheden betaling (of daarmee gelijk te stellen zekerheid) verlangen.

6 Concurrentiebeding Het is partijen niet toegestaan tijdens de uitvoering van de overeenkomst alsmede binnen een jaar na beëindiging van de overeenkomst personen die vanuit de andere partij betrokken zijn of betrokken zijn geweest bij de uitvoering van een overeenkomst in dienst te nemen of anderszins werkzaamheden te laten verrichten of hiertoe met deze personen te onderhandelen, anders dan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de andere partij.

7 Intellectueel eigendom Op door De SchrijversHorst ontwikkelde materialen is het intellectueel eigendom van toepassing. Oftewel auteurs-, merk-, handelsnaam of andere rechten zijn intellectueel eigendom van De SchrijversHorst. De opdrachtgever verkrijgt slechts een niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor zover dat voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is. De opdrachtgever mag de stoffelijke dragers van deze rechten uitsluitend gebruiken voor het doel waartoe deze aan de opdrachtgever verstrekt zijn, deze niet vermenigvuldigen en auteurs-, merk-, handelsnaam en andere aanduidingen, niet wijzigen of verwijderen.

8 Aansprakelijkheid De SchrijversHorst is niet aansprakelijk voor indirect aan haar toe te rekenen schade. Voor schade die een direct gevolg is van een aan De SchrijversHorst toe te rekenen tekortkoming is De SchrijversHorst alleen aansprakelijk als die tekortkoming het gevolg is van aantoonbare opzet of grove schuld aan de zijde van De SchrijversHorst.

9 Persoonsregistratie en geheimhoudingsplicht De Schrijvershorst houdt zich aan de in de Algemene Verordening Gegevensbescherming gestelde eisen.

9.1 Zorgvuldig beheer van persoonsgegevens Door het aangaan van een overeenkomst met De SchrijversHorst wordt aan De SchrijversHorst toestemming verleend voor automatische bewerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal De SchrijversHorst uitsluitend gebruiken voor eigen activiteiten. De SchrijversHorst zal de door haar verkregen persoonsgegevens beheren op de wijze die de AVG voorschrijft.

9.2 Bescherming privacy Indien de opdrachtgever aan De SchrijversHorst voor onderwijsdoeleinden schriftelijk materiaal verstrekt dat betrekking heeft op derden, zoals cliënten van opdrachtgever, wordt de opdrachtgever beschouwd als eigenaar/beheerder van de gegevens van deze derden. De opdrachtgever is daarin verplicht de AVG in acht te nemen. Derhalve zorgt opdrachtgever dat de gegevens van deze cliënten worden geanonimiseerd.

9.3 Anonimiseren Indien De SchrijversHorst voor onderwijsdoeleinden schriftelijk materiaal over cliënten ontvangt dat de indruk wekt niet geanonimiseerd te zijn, zal De SchrijversHorst deze anonimiseren voorafgaand aan het lezen / beoordelen daarvan. Indien het onmogelijk blijkt om dit te doen, mag De SchrijversHorst het verwerken van deze gegevens weigeren.

9.4 Geheimhouding De SchrijversHorst zal verkregen informatie van opdrachtgever, cursisten of derden / cliënten altijd onder strikte geheimhouding behandelen.

10 Klachtenprocedure De SchrijversHorst zal zich inspannen om naar of boven verwachting van de opdrachtgever te presteren. Indien de opdrachtgever toch redenen heeft om een klacht over de SchrijversHorst in te dienen, treedt de klachtenprocedure in werking.

10.1 Binnen redelijke termijn Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij De SchrijversHorst. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen 3 maanden nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

10.2 Kenbaarheid Klachten dienen schriftelijk aan De SchrijversHorst kenbaar gemaakt te worden via de SchrijversHorst t.a.v. Judith ter Horst, Hoofdstraat 49, 7751GB Dalen. De SchrijversHorst neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. De SchrijversHorst adviseert de opdrachtgever / cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen. De klacht dient schriftelijk onderbouwd te zijn met argumenten en desgewenst voorbeelden.

10.3 Privacy Een klacht zal door De SchrijversHorst altijd vertrouwelijk worden behandeld.

10.4 Bevestiging klacht De SchrijversHorst zal binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke klacht een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

10.5. Onderzoek klacht De SchrijversHorst verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen 4 weken na de melding van de klacht maatregelen te kunnen treffen waarmee de klager kan instemmen.

10.6. Reactie op het onderzoek De SchrijversHorst zal binnen de onder punt 10.5 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties. De verdere afhandeling van de klacht zal binnen vier weken na het indienen van de klacht worden afgehandeld.

10.7. Geschillenregeling, bezwaar en beroep Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat wordt voorgelegd aan Drs. M. Söllner, Borgerderstraat 1, 9528 TC Buinen, die in dezen hoor en wederhoor zal toepassen en op basis hiervan binnen 10 dagen nadat deze aan haar is voorgelegd een beslissende en bindende uitspraak doen. Indien partijen dan nog niet tot overeenstemming kunnen komen, kan bezwaar worden ingediend en zal via juridische weg een oplossing moeten worden gezocht.

10.8 Bewaarplicht Alle schriftelijk vastgelegde communicatie omtrent de klacht zal 2 jaar worden bewaard in de administratie van De SchrijversHorst.