

Algemene Voorwaarden

van TienOpleidingen
Postbus 2080
2280 AB Rijswijk

Het handelsregisternummer van TienOpleidingen bij de Kamer van Koophandel is 73038822.

1. Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven. TienOpleidingen: de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Oprichtgever: de wederpartij van TienOpleidingen.

Overeenkomst: de overeenkomst afgesloten tussen TienOpleidingen en opdrachtgever.

2. Algemeen

De onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met TienOpleidingen en eveneens op overeenkomsten waar door TienOpleidingen derden voor worden ingeschakeld.

3. Kosten.

1. Kosten van eventuele huur van audiovisuele apparatuur, van reiskosten, van verblijf van medewerkers van TienOpleidingen in een accommodatie waar de opdracht plaatsvindt en de huur van de betreffende accommodatie zijn niet inbegrepen in de kostenraming en komen ten laste van de opdrachtgever.

2. Opdrachtgever draagt zelf zorg voor de reservering van een eventuele accommodatie. De keuze van de accommodatie vindt plaats in overleg met TienOpleidingen.

4. Annulering

Met betrekking tot annulering van de overeenkomst gelden de volgende uitgangspunten:

1. Contracten met een duur van minder dan 9 maanden:

Bij geplande activiteiten of trainingsdagen geldt de volgende annuleringsregeling:

Bij annuleren binnen een maand voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 100% van de totale kosten. Bij annuleren binnen twee maanden voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 75% van de totale kosten. Bij annuleren binnen drie maanden voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 50% van de totale kosten.

2. Contracten met een duur van 9 maanden en meer:

Bij annuleren binnen drie maanden voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 100% van de totale kosten. Bij annuleren binnen 3 tot 6 maanden voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 75% van de totale kosten. Bij annuleren tussen 6 tot 9 maanden voorafgaand aan de activiteit betaalt de opdrachtgever 25% van de totale kosten.

3. Bij verhindering van geplande (coachings)-gesprekken, verzoekt TienOpleidingen de Opdrachtgever vriendelijk dat uiterlijk 48 uur van tevoren te melden. Daarna brengt TienOpleidingen 100% van de kosten in rekening.

4. De annuleringskosten van de accommodatie zijn altijd volledig voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie.

5. TienOpleidingen behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

6. Bij annulering door TienOpleidingen ten gevolge van ziekte van individuele medewerkers van TienOpleidingen geldt als uitgangspunt dat de opdracht verschoven wordt naar een andere datum. In overleg kan TienOpleidingen trachten zorg te dragen voor een vervangende medewerker die de opdracht op de geplande datum of data uitvoert. TienOpleidingen is niet aansprakelijk voor eventuele gederfde inkomsten/schade bij de opdrachtgever.

7. Bij open inschrijving geldt een bedenktijd van 14 dagen.

5. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig beëindigen indien de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit ter beoordeling aan TienOpleidingen.

2. TienOpleidingen houdt daarbij aanspraak op de betaling van declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking worden gesteld.

3. In geval van overmacht zijn partijen niet gehouden aan enige verplichting.

6. Betaling

1. Tenzij anders is afgesproken, worden het honorarium en de kosten maandelijks (achteraf) in rekening gebracht. Declaraties vermelden het aantal gewerkte dagdelen met een korte omschrijving van de verrichte werkzaamheden, alsook een specificatie van de eventuele reis- en verblijfskosten. Met een dagdeel wordt bedoeld: een ochtend, middag of avond. Voor werkzaamheden die minder dan 2,5 uur in beslag nemen wordt in de offerte minimaal 0,5 dagdeel opgenomen. Reiskosten worden in rekening gebracht volgens 0,35 euro per km.
2. De opdrachtgever verplicht zich de declaratie binnen 14 dagen na de declaratiedatum te betalen. 3. Indien een declaratie binnen 14 dagen na de declaratiedatum niet is betaald, brengt Tienopleidingen 1% rente per maand in rekening, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt. Dit zonder dat ingebrekestelling is vereist.
4. De opdrachtgever kan de declaraties laten controleren door een registeraccountant. Tienopleidingen zal daarbij alle medewerking verlenen. De kosten hiervoor komen voor rekening van de opdrachtgever.
5. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.
6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van Tienopleidingen op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
7. De door opdrachtgever gedane betalingen strekken in eerste instantie tot vermindering van kosten, daarna tot de opengevallen rente en ten slotte tot de hoofdsom. Tienopleidingen kan een aanbod tot betaling weigeren zonder in verzuim te komen, als de opdrachtgever een andere volgorde van betaling aanwijst.

7. Incassokosten.

1. Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige voldoening van een geldsom, dan verbeurt hij een dadelijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag. Dit met een minimum van € 50,00.
2. Indien Tienopleidingen hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
3. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever. 4. Opdrachtgever is over de gemaakte incassokosten rente verschuldigd.

8. Klachten

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan Tienopleidingen. De klacht dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Tienopleidingen in staat is adequaat te reageren. Tienopleidingen zal een eerste reactie geven binnen 14 dagen.
2. Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. Klachten worden behandeld binnen een termijn van 4 weken na melding door de opdrachtgever. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de opdrachtgever hierover in kennis worden gesteld binnen 4 weken na vermelding van de klacht. Hierbij zal het uitstel worden toegelicht. Tevens zal er een indicatie worden gegeven wanneer Tienopleidingen uitsluitel kan geven over de klacht.
4. Indien een klacht gegrond is, zal Tienopleidingen de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
5. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Tienopleidingen slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 9.
6. Indien er na bovenstaande klachtenprocedure geen overeenstemming wordt verricht tussen Tienopleidingen en de opdrachtgever, kan de opdrachtgever zich wenden tot een onafhankelijke derde welke is de beroepsvereniging BVMP (www.bvmp.nl). De uitspraak van de BVMP is bindend, eventuele consequenties voor Tienopleidingen worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.
7. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.

9. Aansprakelijkheid

1. Tienopleidingen is slechts aansprakelijk voor directe schade. Aansprakelijkheid van Tienopleidingen of individuele medewerkers van Tienopleidingen voor gevolgschade, vermogen schade of andere indirecte schade is uitdrukkelijk uitgesloten. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: A. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; B. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Tienopleidingen aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Tienopleidingen toegerekend kunnen worden; C. Redelijke kosten, gemaakt ter

voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

2. Voor schade als gevolg van wanprestatie in de uitvoering van de opdracht is TienOpleidingen aansprakelijk tot maximaal het bedrag dat voor de uitvoering van de opdracht is overeengekomen c.q. het bedrag dat maximaal door de verzekeringsmaatschappij van TienOpleidingen wordt uitgekeerd.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan TienOpleidingen aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan TienOpleidingen worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan TienOpleidingen zijn verstrekt, heeft TienOpleidingen het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en / of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. TienOpleidingen is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat TienOpleidingen is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en / of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor TienOpleidingen kenbaar behoorde te zijn.

5. Indien opdrachtgever aan TienOpleidingen informatiedragers, elektronische bestanden of software etc. verstrekt, garandeert deze dat de informatiedragers, elektronische bestanden of software vrij zijn van virussen en defecten.

10. Opschorting en ontbinding

1. TienOpleidingen is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien: A. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet of niet volledig nakomt. B. Na het sluiten van de overeenkomst TienOpleidingen ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen. In geval er goede grond bestaat te vrezen dat de opdrachtgever slechts gedeeltelijk of niet behoorlijk zal nakomen, is de opschorting slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt. C. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.

2. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van TienOpleidingen op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien TienOpleidingen de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

3. TienOpleidingen behoudt steeds het recht volledige schadevergoeding te vorderen.

11. Auteursrecht

1. TienOpleidingen houdt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door TienOpleidingen verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, overeenkomsten, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van TienOpleidingen worden veelevoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.

3. TienOpleidingen behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

12. Vertrouwelijkheid

1. Alle informatie die door klanten verstrekt wordt, wordt vertrouwelijk behandeld door TienOpleidingen, haar medewerkers en waar relevant door TienOpleidingen ingehuurde derden.

13. Geschillen, wijziging, uitleg

1. De rechter in de vestigingsplaats van TienOpleidingen is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft TienOpleidingen het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.

2. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

3. Ingeval van uitleg van de inhoud en strekking van deze algemene voorwaarden, is de Nederlandse tekst daarvan steeds bepalend. 4. Van toepassing is steeds de versie zoals die gold ten tijde van het totstandkomen van de overeenkomst.

14. Evaluatie

Ieder project (begeleiding, onderzoek, training of conferentie) wordt door TienOpleidingen geëvalueerd. Daartoe worden bij aanvang van de activiteit evaluatie-afspraken met de opdrachtgever gemaakt. De wijze waarop de evaluatie wordt uitgevoerd, wordt in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.