

De Trainingexperts: Algemene opdracht- en leveringsvoorwaarden

Uitgangspunt van samenwerking

De Trainingexperts wil werken vanuit vertrouwen en samenwerking: ieder doet zijn stinkende best en je spreekt elkaar aan als het anders loopt dan je verwacht.

Binnen opdrachten werken we vanuit heldere afspraken. Sommige daarvan zijn maatwerk en andere niet. Deze laatste maken we niet elke keer opnieuw en hebben we opgenomen in deze Algemene opdracht- en leveringsvoorwaarden.

Deze voorwaarden bestaan uit:

1. Inschrijving Open trainingsaanbod; geldend als je je als deelnemer inschrijft
2. Verstrekken van incompany opdrachten; geldend als een bedrijf/organisatie een dienst afneemt
3. Algemene klachtenregeling

Algemeen

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle (voorgenomen) overeenkomsten met De Trainingexperts.

Op alle diensten en producten van De Trainingexperts zijn deze voorwaarden onveranderd van kracht, tenzij schriftelijk anders door De Trainingexperts is bevestigd.

Algemene (inkoop)voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door De Trainingexperts schriftelijk zijn aanvaard.

1. Inschrijving open trainingsaanbod

Door je in te schrijven voor een training van ons ga je een bindende overeenkomst met De Trainingexperts aan. Hieronder vind je alle leveringsvoorwaarden die betrekking hebben op een dergelijke overeenkomst.

1. Inschrijving

- Je schrijft je altijd in voor een specifieke uitvoering van een training. We vermelden het moment waarop en de plaats waar we de opleiding of training uitvoeren op de website.
- Je schrijft je via onze website of een toegestuurd inschrijfformulier in voor de training. Ook een e-mail waarin jij bevestigt dat je mee gaat doen aan een training geldt als een aanmelding.
- Je ontvangt een schriftelijke bevestiging dat je definitief een plek hebt in de training. Daarmee is je inschrijving definitief.
- Een inschrijving voor een training kan je niet overdragen aan iemand anders.

2. Vragen

- Voor vragen over ons open aanbod of de administratieve afhandeling van je inschrijving kun je ons bereiken op marleen@detrainingexperts.nl of daan@detrainingexperts.nl.

3. Bedenktijd

- Na onze bevestiging van inschrijving heb je een bedenktijd van 14 dagen waarin je kosteloos mag annuleren. Daarna wordt je inschrijving automatisch definitief.

4. Annuleren na afloop van de bedenktijd

- Wanneer de bedenktijd afgelopen is, rekenen we op je deelname aan de training waarvoor je je ingeschreven hebt. We gaan verplichtingen aan met onze trainers en de trainingslocatie en weigeren andere geïnteresseerden als de groep vol zit. Daarom brengen we bij annuleren na afloop van de bedenktijd kosten in rekening.
- Bij annuleren tot 2 maanden voor aanvang van de training betaal je 10% van de overeengekomen prijs.
- Bij annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang van de training betaal je 50% van de overeengekomen prijs.
- Bij annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de training betaal je 75% van de overeengekomen prijs.
- Bij annuleren minder dan 2 weken voor aanvang van de training betaal je 100% van de overeengekomen prijs.

5. Stoppen met de training nadat die gestart is

- Als je gedurende de training stopt met de opleiding heb je in beginsel geen recht op restitutie van (een deel van) je inschrijfgeld.

6. Overmacht

- Als je je inschrijving of deelname moet annuleren vanwege ziekte, een ongeluk of sterfgeval van een naaste overleggen we hoe we dat zo kunnen oplossen dat het voor beide partijen redelijk voelt.
- Een overvolle agenda geldt niet als overmacht.

7. Verschuiven na afloop van de bedenktijd

- Verschuiven van een inschrijving na afloop van de bedenktijd komt feitelijk neer op annuleren plus herinschrijven. In principe ben je ons dan de annuleringskosten schuldig. We maken een uitzondering als je ingeschreven staat voor een training waarvoor ook een wachtlijst bestaat. We gaan dan onderzoeken of we iemand van de wachtlijst in jouw plek kunnen inschrijven.
- Vinden we iemand van de wachtlijst om jouw plek in te nemen, dan verschuiven we je inschrijving naar een volgende keer dat we de training verzorgen.

- Je betaalt wel al de factuur voor de training waarvoor je oorspronkelijk ingeschreven stond. Uiteraard betaal je geen tweede keer voor de training waarnaar je doorgeschoven bent, wel brengen we 10% van de deelnemerskosten extra in rekening in verband met administratieve handelingen.

8. Studiemateriaal

- Al het studiemateriaal dat we uitdelen tijdens de opleiding of training wordt automatisch van jou. Dit geldt voor trainingsmappen, uitdelers, oefeningen enzovoort.
- Tenzij anders vermeld rust op alle studiematerialen die we zelf gemaakt hebben het auteursrecht van De Trainingexperts. Je mag het kopiëren voor eigen gebruik zolang je de bron duidelijk vermeldt.

9. Betaling

- Je bent zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling. Wanneer je daarom vraagt, zetten we de factuur op een andere naam, bijvoorbeeld van je werkgever. Ook dan ben je zelf verantwoordelijk voor een tijdige betaling.
- Wanneer je wilt, kunnen we een betalingsregeling afspreken.
- Je ontvangt de factuur voor aanvang van de training.
- Je dient de factuur te voldoen binnen 4 weken na de factuurdatum.

10. Te weinig deelnemers

- We mogen een opleiding of training zonder verdere gevolgen afzeggen als er minder dan 8 deelnemers zijn.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, laten we je dat minstens 3 weken van tevoren weten.
- Wanneer we een opleiding of training afzeggen, vervallen je betalingsverplichtingen. Als je de factuur al betaald hebt, krijg je je geld terug.

11. Trainer of locatie niet beschikbaar

- Als op de dag van de opleiding of training een trainer of de locatie niet beschikbaar is, doen we alles om een vervangende trainer of locatie te vinden binnen een straal van 50 kilometer. Als dat niet lukt, krijg je je geld terug.
- We zijn niet verantwoordelijk voor vervolgschade die ontstaat doordat een trainer of locatie niet beschikbaar zijn op de dag van de opleiding of training.

12. Privacy

- Alle informatie die we van (potentiële) deelnemers ontvangen, behandelen we zorgvuldig. Dat geldt voor persoonsgegevens, eigen trainingsinhoud en computergegevens.
- Door je in te schrijven voor een training ga je akkoord dat we je naam, telefoonnummer en mailadres gebruiken voor communicatie naar jou en deze delen met andere deelnemers in de groep.
- Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Wij registreren jouw persoonsgegevens die je bij aanmelding hebt verstrekt. Deze gegevens zijn alleen zichtbaar voor de medewerkers van De Trainingexperts en deels ook voor de accountant die onze boekhouding controleert.
- Wij bewaren door jou opgestuurde bestanden (bijvoorbeeld ontwerpen, (geluids)opnames, verslagen en andere schriftelijke producten) op een lokale computer van de trainer of in een beveiligde cloud-applicatie. Deze bestanden worden na maximaal twee jaar verwijderd.
- Als bij een training of dienst die je bij ons afneemt een elektronische leeromgeving zit, dan worden persoonsgegevens ook gebruikt en opgeslagen om daar een individueel inlog-account te hebben. De verwerking daarvan is in handen van de verstrekker van de leeromgeving.
- Jij hebt op ieder moment het recht om in te zien welke documenten wij van jou bewaard hebben en je hebt het recht jouw persoonsgegevens en opgestuurde bestanden volledig te laten verwijderen.
- Door je in te schrijven voor één van onze trainingen, ga je akkoord dat we trainingen voor verbetering van onze dienstverlening of het leerproces van deelnemers (digitaal) opgenomen mogen worden. Voordat we opnames maken melden we dat. Opnames zijn alleen voor eigen gebruik van De Trainingexperts en individuele deelnemers. Deze mogen niet openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van De Trainingexperts en degenen die op de opnames staan.

- Als je wel wil deelnemen aan een training, maar niet opgenomen wil worden meld je dat bij je inschrijving.

13. Aansprakelijkheid

- We zijn uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt als en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
- Als De Trainingexperts aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
- We zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
- Als De Trainingexperts aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

14. Klachten

- We doen ons uiterste best om onze trainingen en aanbod te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Ben je een overeenkomst met De Trainingexperts aangegaan en vind je dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen via algemeen@detrainingexperts.nl. Vermeld in je klacht duidelijk waar je klacht op gericht is, op grond waarvan je klaagt en wat je wilt dat wij daaraan doen.
- Hieronder tref je de klachtenregeling.

2. Verstrekken van een incompany opdracht

Als je ons opdracht verleent om een incompany training of dienst voor te bereiden en/of te verzorgen, ga je een bindende overeenkomst met De Trainingexperts aan. Hieronder vind je alle leveringsvoorwaarden die betrekking hebben op een dergelijke overeenkomst.

1. Opdracht

- Op basis van een gesprek stellen we een schriftelijke offerte en/of opdrachtbevestiging op. Deze sturen we je toe.
- Je verleent ons opdracht om een training of dienst te verzorgen door de schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging te ondertekenen en terug te sturen/mailen.
- In de offerte of opdrachtbevestiging staan in ieder geval de afspraken over de inhoud van het programma, de uitvoeringsdata en locatie(voorwaarden), wie de opdrachtgever is, de uitvoerende trainer(s) en de investering.
- Na verlenen van de opdracht is de opdrachtverstrekking definitief.

2. Inspanningsverplichting

- Wij zullen de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en conform de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De verplichting die we met de uitvoering van een opdracht aangaat, heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Artikel 7:403 van het Burgerlijk Wetboek (opdracht verleend aan een specifiek persoon) is niet van toepassing.

3. Vragen

- Voor vragen over ons incompany aanbod of over de administratieve afhandeling van je opdracht kun je ons bereiken op jaco@detrainingexperts.nl

4. Verschuiven en annulering door de opdrachtgever

De opdrachtgever heeft het recht een opdracht schriftelijk of per mail geheel dan wel gedeeltelijk te annuleren of op te schorten (hierna samen te noemen als 'annuleren').

Verschuiven van overeengekomen uitvoeringsdata komt neer op annuleren van de overeenkomst plus hercontracteren.

- Annulering kan tot 3 maanden voor aanvang van de (voorbereidende) werkzaamheden kosteloos geschieden.
- Bij annulering tussen 3 maanden en 2 maanden voor aanvang van de (voorbereidende) werkzaamheden mogen wij 30% van de overeengekomen prijs in rekening brengen.
- Bij annulering tussen 2 maanden en tot en met 30 dagen voor aanvang van de (voorbereidende) werkzaamheden mogen wij 50% van de overeengekomen prijs in rekening brengen.
- Bij annulering tussen 30 dagen en tot en met dag 15 voor aanvang van de (voorbereidende) werkzaamheden mogen wij 75% van de overeengekomen prijs in rekening brengen.
- Bij annulering op dag 14 tot op de dag van uitvoering van de (voorbereidende) werkzaamheden mogen wij 100% van de overeengekomen prijs in rekening brengen.

Door De Trainingexperts gemaakte aantoonbare (materiaal)kosten voor de overeengekomen opdracht kunnen in alle bovenstaande gevallen voor 100% in rekening gebracht worden. Ook als dat inhuren van acteurs, andere professionals, reservering van locaties, apparatuur betreft.

Als een gedeelte van de opdracht geannuleerd wordt, geldt bovenstaande in beginsel voor het deel dat geannuleerd wordt.

5. Annulering of opschorting door De Trainingexperts

- De Trainingexperts heeft het recht om (een deel van) de opdracht te annuleren als er sprake is van overmacht. Daaronder verstaan wij verkeersstremmingen, bedrijfsverstoringen bij de opdrachtgever,
- ziekte van de uitvoerend trainer/professional, defecte vervoersmiddelen van de trainer/professional ontstaan tijdens de reis naar de uitvoeringslocatie. In deze gevallen zullen wij de opdrachtgever hierover direct informeren. Met de opdrachtgever overleggen we welke mogelijkheden er zijn om de dienst op een andere

De Trainingexperts

Leer evidence based trainen

datum te plannen of de trainer/professional te vervangen. Als De Trainingexperts de levering annuleert door redenen zoals hierboven gemeld en niet herpland wordt, dan is opdrachtgever op dat moment niet gehouden aan de betalingsverplichting die voor het geannuleerde deel geldt.

- De Trainingexperts kan in geen enkele situatie aansprakelijk gesteld worden voor de gemaakte kosten door de opdrachtgever zoals kosten van de huur van de locatie en reis- en salariskosten van deelnemers.
- De Trainingexperts heeft het recht deelname van de deelnemer dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een training te weigeren of uitvoering van de opdracht te annuleren of op te schorten, als deelnemer of opdrachtgever niet tijdig aan de betalingsverplichting heeft voldaan of als de aanwezigheid van de deelnemer of opdrachtgever naar het oordeel van De Trainingexperts niet bijdraagt aan de kwaliteit van uitvoering, onverminderd het bepaalde in artikel 7.
- De Trainingexperts heeft het recht de overeenkomst met de opdrachtgever te ontbinden, als de opdrachtgever zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet (volledig) of niet tijdig nakomt, danwel als De Trainingexperts kennis heeft genomen van omstandigheden die ons goede grond geven om te vrezen dat de opdrachtgever zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.

6. Studiemateriaal

- Al het studiemateriaal dat we uitdelen tijdens de opleiding of training wordt automatisch van de deelnemers. Dit geldt voor trainingsmappen, uitdelers, oefeningen enzovoort.
- Op alle studiematerialen die we zelf gemaakt hebben, rust het auteursrecht van De Trainingexperts, tenzij anders vermeld. Je mag het kopiëren voor eigen gebruik zolang je de bron duidelijk vermeldt.

7. Betaling

- Incompanytrajecten worden –tenzij anders schriftelijk overeengekomen is- in beginsel gefactureerd na afronding van de opdracht.
- De factuur sturen we –tenzij de opdrachtgever ons schriftelijk anders heeft verzocht- op naam van de opdrachtgever.
- De betalingstermijn van de te ontvangen factuur is maximaal 4 weken na de factuurdatum.

8. Privacy

- Alle informatie die we van (potentiële) deelnemers en (potentiële) opdrachtgevers ontvangen, behandelen we zorgvuldig. Dat geldt voor persoonsgegevens, eigen trainingsinhoud en computergegevens.
- Door het verstrekken van een opdracht gaat de opdrachtgever akkoord dat we namen, telefoonnummers en mailadressen van individuele deelnemers gebruiken voor communicatie naar de deelnemers en mogen delen met andere deelnemers in het traject.
- Het verkrijgen van individuele goedkeuring van deelnemers hiervoor berust bij de opdrachtgever.
- Wij handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming.
- Wij registreren persoonsgegevens die de opdrachtgever ons verstrekt. Deze gegevens zijn alleen zichtbaar voor de medewerkers van De Trainingexperts en deels ook voor de accountant die onze boekhouding controleert.
- Wij bewaren door deelnemers opgestuurde bestanden (bijvoorbeeld ontwerpen, (geluids)opnames, verslagen en andere schriftelijke producten) op een lokale computer van de trainer of in een beveiligde cloud-applicatie. Deze bestanden worden na maximaal twee jaar verwijderd.
- Als bij een training of dienst die bij De Trainingexperts afgenomen wordt een elektronische leeromgeving zit, dan worden persoonsgegevens ook gebruik en opgeslagen om daar individuele inlog-accounts te hebben. De verwerking daarvan is in handen van de verstrekker van de leeromgeving.
- Een deelnemer heeft op ieder moment het recht om in te zien welke documenten wij van hem bewaard hebben en de deelnemer heeft het recht de persoonsgegevens en opgestuurde bestanden volledig te laten verwijderen.
- Door het verstrekken van een opdracht aan De Trainingexperts, gaat de opdrachtgever akkoord dat we trainingen voor verbetering van onze dienstverlening of het leerproces van deelnemers (digitaal) opgenomen mogen worden. Voordat we opnames maken melden we dat. Opnames zijn alleen voor eigen gebruik van De Trainingexperts en individuele deelnemers. Deze mogen niet openbaar gemaakt worden zonder schriftelijke toestemming van De Trainingexperts en degenen die op de opnames staan.

- Een opdrachtgever draagt er zorg voor dat deze voorwaarden met deelnemers gecommuniceerd zijn voordat ze deelnemen.

9. Aansprakelijkheid

- We zijn uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
- Als De Trainingexperts aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
- We zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
- Als De Trainingexperts aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

10. Klachten

- We doen ons best om een incompany opdracht te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- Ben je een overeenkomst met De Trainingexperts aangegaan en vind je dat we onze verplichtingen niet zijn nagekomen? Dan kun je een klacht bij ons indienen op algemeen@detrainingexperts.nl. Vermeld in je klacht duidelijk waar je klacht op gericht is, op grond waarvan je klaagt en wat je wilt dat wij daaraan doen.
- Hieronder tref je de klachtenregeling.

3. Klachtenregeling De Trainingexperts

We doen ons best om onze trainingen en dienstverlening te verzorgen in overeenstemming met de geldende professionele normen. En toch.....

1. Start en resultaat bij een klacht.

Start:

Een klacht, d.w.z. een expliciete, ongevraagde opmerking van een ontevreden klant of opdrachtgever (hierna indiener) over een (schriftelijk) overeengekomen training of dienstverlening door De Trainingexperts.

Klachten kunnen schriftelijk (via algemeen@detrainingexperts.nl) bij De Trainingexperts ingediend worden.

Een klacht die telefonisch binnenkomt bij een van de vennoten of uitvoerenden van De Trainingexperts en redelijkerwijs gezien kan worden als een klacht vallende onder deze regeling, wordt gezien als klacht.

Een klacht nemen we in behandeling als duidelijk is wie de indiener is, waar de klacht op gericht is, op grond waarvan geklaagd wordt, de verwijzing naar de overeenkomst van training of dienstverlening en wat de indiener wil dat De Trainingexperts er aan doen.

Resultaat:

Klachtenafhandeling moet minimaal resulteren in bekendheid van de klachtoorzaak en een goede communicatie daarover met de indiener. Daarbij moet duidelijk zijn dat De Trainingexperts de klacht serieus heeft genomen en gedaan heeft wat in zijn vermogen lag om de (oorzaken van de) klacht op te lossen.

Maximaal resultaat van de klachtafhandeling is dat de indiener tevreden is en dat De Trainingexperts zodanig van de klacht geleerd heeft dat deze in de toekomst voorkomen kan worden.

De Trainingexperts doet moeite om een oplossing te vinden die voor beide partijen redelijk en billijk is.

2. Verantwoordelijkheden en bevoegdheden

Binnen De Trainingexperts is een van de vennoten ervoor verantwoordelijk dat klachten op de juiste wijze worden afgehandeld (hierna 'klachtenvennoot').

3. Stappen en actie

- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- Als een klacht binnenkomt, verifieert de klachtenvennoot wat de klacht precies inhoudt en zorgt dat deze schriftelijk vastgelegd wordt. Hierbij is relevante info: wie de indiener is, waar de klacht op gericht is, op grond waarvan geklaagd wordt, de verwijzing naar de overeenkomst van training of dienstverlening en wat de indiener wil dat De Trainingexperts er aan doet.
- De klachtenvennoot spreekt met alle relevante betrokken partijen en zoekt een voor de indiener en De Trainingexperts acceptabele, redelijke en billijke oplossing en stelt de indiener op de hoogte van de gekozen oplossing.
- De oplossing die de klachtenvennoot voorstelt is voor De Trainingexperts in beginsel bindend.
- Vervolgens zorgt die ervoor dat de gekozen oplossing wordt uitgevoerd.
- Als een financiële compensatie onderdeel uitmaakt van de gekozen oplossing en de indiener betaald heeft voor een inschrijving/opdracht, kan deze compensatie nooit meer bedragen dan de reeds betaalde kosten of de maximale hoogte van de overeengekomen overeenkomst.
- De uitvoering van dit proces kan (deels)overgedragen worden aan een projectleider/accountmanager of andere vennoot.
- Betreft een binnenkomende klacht de klachtenvennoot, dan overleggen de vennoten onderling wie de klacht het best kan afhandelen.
- Als de klacht gaat over de levering van een dienst door een specifiek persoon, neemt de klachtenvennoot contact op met degene over wie de klacht gaat.
- Als de klacht gaat over schriftelijk materiaal, neemt de klachtenvennoot contact op met degenen die binnen De Trainingexperts verantwoordelijk is voor het materiaal waarover de klacht gaat.

- Deze acties hebben een maximale doorlooptijd van twee weken, tenzij acties van de kant van de indiener de realisering van die doorlooptijd aantoonbaar onmogelijk maken.
- Hebben we meer tijd nodig om de klacht af te handelen. Dan laten we dat schriftelijk weten.
- De klachtenvennoot archiveert een kopie van het hele klachtendossier op een centrale plek in een beveiligde cloud-applicatie.
- De klachtenvennoot verspreidt de vastlegging van de klachtafhandeling onder de belanghebbenden.
- Klachten die van wezenlijke invloed zijn op het verloop van een opdracht, resulteren in een nieuwe opdrachtbevestiging. De trainer/projectleider draagt hier zorg voor. Heeft de klacht betrekking op opdrachtmateriaal, dan past de trainer/projectleider dit materiaal aan. Hij brengt alle trainers die het materiaal gebruiken op de hoogte van de wijziging en registreert het gewijzigde materiaal in de cloud-applicatie of op Dropbox.
- Klachten bespreekt de klachtenvennoot met de andere vennoten in het vennotenoverleg.
- Klachten en de manier waarop die afgehandeld zijn, worden geregistreerd en bewaard voor de duur van 2 jaar.

4. Beroepsmogelijkheid

- Het Nederlands recht is op deze klachtenregeling van toepassing. Als de klachtenprocedure niet leidt tot een bevredigende oplossing is de rechter of zijn gemachtigde in het arrondissement van de vestigingsplaats van De Trainingexperts de aangewezen geschillenrechter. De kosten die hiervoor gemaakt worden zijn voor rekening van degene die de kosten maakt, en kunnen niet zonder dat de rechter daartoe uitspraak heeft gedaan verhaald worden bij de indiener of De Trainingexperts.

Amsterdam, juli 2023