

## Algemene voorwaarden

### Artikel 1 Toepassing

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Janssen Training & Advies en haar opdrachtgevers, ongeacht welke geleverde diensten en/of goederen het betreft. Eventuele [inkoop] voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk in de overeenkomst door Janssen Training & Advies schriftelijk aanvaard. De voorwaarden welke in de overeenkomst door Janssen Training & Advies en haar opdrachtgever schriftelijk zijn aanvaard, zijn bindend.
- Tenzij schriftelijk tussen door Janssen Training & Advies en opdrachtgevers anders wordt overeengekomen, zijn de bepalingen van deze algemene voorwaarden ook ten volle van toepassing op elke aanbieding, overeenkomst en/of opdrachtbevestiging, die voortbouwt op of voortvloeit uit een eerder gesloten overeenkomst.

### Artikel 2 Definities

- 1 Janssen Training & Advies is gevestigd te Meerssen
- 2 Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon bij wie de dienstverlening wordt aangeboden.
- 3 Opdracht: de overeenkomst tussen Janssen Training & Advies en opdrachtgever op grond waarvan het dienstenpakket bij opdrachtgever wordt uitgevoerd.

### Artikel 3 - Oriënterende gesprekken

Aan oriënterende gesprekken of kennismakingsgesprekken zijn geen kosten verbonden. Onder deze gesprekken wordt het eerste onderhoud verstaan.

### Artikel 4 - Partnership

Gezien de noodzaak dat de opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst, zal de opdrachtgever steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van Janssen Training & Advies staan, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens gebruikelijke tarieven van Janssen Training & Advies in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomsten

- 1 Alle door Janssen Training & Advies uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk – onder opgave van een termijn voor aanvaarding – het tegendeel is overeengekomen.
- 2 De overeenkomst is bindend na ondertekening door zowel de opdrachtgever als door Janssen Training & Advies. Een ondertekend inschrijvings- of aanmeldingsformulier, een getekende schriftelijke bevestiging of een per email verzonden aanmelding of opdracht wordt eveneens als een overeenkomst aangemerkt.
- 3 Open Inschrijvingen: Opleiding, Workshop en Trainingen - Nadat wij uw inschrijfformulier, c.q. getekende offerte hebben ontvangen, bent u officieel ingeschreven als deelnemer aan de betreffende opleiding, training of workshop. Dat betekent dat u akkoord gaat met de algemene voorwaarden en dat u zich verplicht tot betaling van de kosten, behorende bij de gehele opleiding, training of workshop. Na ontvangst van het inschrijfformulier geldt een bedenktijd van 14 dagen.

### Artikel 6 - Annulering / verhindering

In geval van verhindering bij een training/workshop kan een deelnemer zich altijd kostenloos laten vervangen door een collega.

Dit geldt niet voor de opleidingen van Janssen Training & Advies.

Als Janssen Training & Advies door onvoorziene omstandigheden een training of dienst moet annuleren of verplaatsen, dient opdrachtgever haar in de gelegenheid te stellen om de dienst op een ander tijdstip te verlenen.

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk [zouden] doen, dan zal Janssen Training & Advies hierover tijdig overleg plegen met haar opdrachtgever, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen en opnieuw contractueel vast te leggen.

#### Artikel 7 - Facturen en tarieven

De facturen van Janssen Training & Advies worden berekend aan de hand van de overeengekomen aantallen uren/Adviesdagen en tarieven. Indien aangegeven in de offerte, worden materiaalkosten gefactureerd.

Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting [BTW] en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

Indien anders, is er sprake van: Vrijstellingen BTW conform art 11, 1, o, 2e onderwijsvrijstelling. Janssen Training & Advies factureert maandelijks aan de opdrachtgever.

#### Artikel 8 - Betaling

Alle honoraria en bijkomende kosten zijn direct bij de opdrachtverlening verschuldigd.

De opdrachtgever is gehouden de door Janssen Training & Advies ingediende declaraties/facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum.

Bij niet tijdige betaling kunnen begeleiding, advisering en/of overige diensten worden opgeschort of beëindigd, waarbij de betalingsverplichting blijft bestaan.

Indien een declaratie van Janssen Training & Advies niet binnen de gestelde termijn is betaald, is de opdrachtgever na ommekomst van die termijn, zonder dat een ingebrekestelling of aanmaning terzake nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per kalendermaand. Een gedeelte van een maand wordt voor een volle maand gerekend.

Het afschrift van de door Janssen Training & Advies verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag waarop de renteberekening aanvangt.

Alle kosten van inning, waaronder begrepen alle kosten van rechtsbijstand en ook de buitenrechtelijke kosten, komen geheel voor rekening van de opdrachtgever.

Voor buitenrechtelijke kosten mag in ieder geval, zonder nader bewijs, 18% van de verschuldigde hoofdsom in rekening gebracht worden.

Reclames omtrent een declaratie moeten binnen twee weken na dagtekening van de factuur schriftelijk bij Janssen Training & Advies zijn ingediend. Na deze periode wordt de reclamemogelijkheid geacht te zijn verwerkt en vervalt het reclamerecht.

#### Artikel 9 - Intellectuele eigendomsrecht/auteursrecht en gebruiksrecht

Op alle door Janssen Training & Advies uitgegeven materialen, gespreksmethodes, voorstellen, adviezen, modellen, rapportages, software en dergelijke is auteursrecht en de overige rechten van intellectueel eigendom van toepassing.

#### Artikel 10 - Vertrouwelijke informatie / Discretie

Janssen Training & Advies zal alle redelijkerwijze te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de opdrachtgever ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden.

Indien noodzakelijk wordt op verzoek van de opdrachtgever door Janssen Training & Advies een geheimhoudingsverklaring getekend.

Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen gegevens, die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt, slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijk heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben. Vertrouwelijke informatie zal, conform de NIP-gedragscode, na het verstrijken van de opdracht aan de opdrachtgever worden teruggegeven of maximaal 1 jaar na het verstrijken van de opdracht worden vernietigd.

#### Artikel 11 - Aansprakelijkheid

Met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de schade die kan ontstaan als gevolg van verwijtbare tekortkoming aan de zijde van Janssen Training & Advies geldt, dat deze wordt

beperkt tot de direct aantoonbare kosten, welke door de verzekeringsmaatschappij worden gedekt.

Janssen Training & Advies kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor:

- indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie,
- schade die direct of indirect ontstaat door het onjuist interpreteren en/of onoordeelkundig gebruik van de door Janssen Training & Advies verstrekte kennis, informatie, producten of andere zaken die door Janssen Training & Advies geleverd zijn.
- schade, direct of indirect ontstaan, door een gebrekkige medewerking van de opdrachtgever.
- voor het gebruik en de toepassing van door Janssen Training & Advies verstrekte systemen en modellen zoals elektronische formulieren, computerprogramma's e.d..
- alle situaties en/of schade waarbij er duidelijk sprake is van overmacht.

### Artikel 12 - Klachtenprocedure

Janssen Training & Advies hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening.

Janssen Training & Advies werkt conform de kwaliteitscode voor Opleidingsinstituten voor Kort Beroepsonderwijs [vermelding in het register van het CRKBO].

Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten gemaakt en/of kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of een ander aspect van Janssen Training & Advies, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij nemen iedere klacht, hoe dan ook, serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

- indienen van een klacht

Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij, voorafgaande aan de klacht met u persoonlijk in gesprek kunnen gaan om met u de klacht te bespreken. Mocht u dit, om welke reden dan ook, niet willen, dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen.

U kunt uw klacht richten aan A.J.G.M. Janssen.

- Verloop klachtenprocedure

- De ontvangst van uw klacht wordt zo snel als mogelijk na binnenkomst bevestigd.
- Vervolgens nemen wij zo spoedig als mogelijk [binnen 15 werkdagen] contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. U kunt ook om een nadere toelichting worden gevraagd.
- Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht, dit om welke reden dan ook, niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak hiervan geïnformeerd.
- Na het afhandelen van de klachtenprocedure ontvangt u van ons een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.
- Wij gaan zorgvuldig en vertrouwelijk met de verkregen informatie om.

- Beroepsmogelijkheid

Indien u van mening bent dat uw klacht niet afdoende is behandeld, dan stellen wij voor om de hulp in te schakelen van een onafhankelijke derde, te weten:

Van Houte Advies te Tilburg [erkend mediator en arbeid- en organisatiedeskundige]

In dat geval worden onkosten tussen partijen gedeeld, tenzij de desbetreffende beroepsinstantie een andere verdeling redelijk acht, gezien de afhandeling van de klacht. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend voor Janssen Training & Advies. Eventuele consequenties voor Janssen Training & Advies worden correct afgehandeld.

- Bewaartermijn en registratie

Klachten, en de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en voor de duur van drie jaren bewaard.

### Artikel 13 - Geschillen

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

Van een geschil is sprake, indien een van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij kenbaar maakt.

Janssen Training & Advies staat onder dossiernummer 17200744 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

Deze algemene voorwaarden zijn 19 mei 2014 gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Maastricht.

AJGM Janssen

Janssen Training & Advies