



## Algemene voorwaarden

### Artikel 1. Definities

- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, met wie een overeenkomst met betrekking tot deelname aan een training of workshop is gesloten.
- Deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk namens de opdrachtgever aan de training of workshop deelneemt.
- Training of workshop: cursus, workshop, demonstratie, coaching, counseling of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden of het begeleiden van een proces van verandering.
- Open training: training met deelname door deelnemer(s) uit verschillende bedrijven en/of organisaties.
- 'In company'-training: training met deelname door deelnemer(s) uit hetzelfde bedrijf en/of organisatie.
- Voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke van Hartelijk Gefaciliteerd, ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke.
2. Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door Hartelijk Gefaciliteerd uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
3. Een inschrijving op de wijze als vermeld in artikel 3 lid 1 of het accepteren van een offerte als bedoeld in artikel 4 lid 2 impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
4. Toepasselijkheid van algemene voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden.

### Artikel 3. Inschrijving en bevestiging open training of workshop

1. Inschrijving voor de door Hartelijk Gefaciliteerd te verzorgen open trainingen of workshops kan door opdrachtgever plaatsvinden door het inzenden per e-mail, de website post of fax van het volledig ingevulde inschrijfformulier of door telefonische aanmelding.
2. Hartelijk Gefaciliteerd bevestigt een inschrijving die is gedaan op de wijze als in het voorgaande lid vermeld steeds schriftelijk (per post, fax, e-mail of anderszins). Door verzending van deze bevestiging komt de overeenkomst met betrekking tot deelname aan de betreffende training of workshop tot stand. Het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan echter door partijen ook met andere middelen bewezen worden.
3. De opdrachtbevestiging geeft de (inhoud van de) overeenkomst weer, behoudens tegenbewijs.

### Artikel 4. Overeenkomst ter zake 'in company'-training of workshop

1. Ter zake een 'in company'-training of workshop zal opdrachtgever een offerte aanvragen bij Hartelijk Gefaciliteerd.
2. De overeenkomst met betrekking tot deelname aan een 'in company'-training of workshop komt tot stand door integrale acceptatie van de offerte.
3. De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. Hartelijk Gefaciliteerd is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.

### Artikel 5. Prijzen van open training of workshop

1. Bij inschrijving via een inschrijfformulier of telefonische aanmelding gelden de prijzen, zoals deze zijn vermeld op de website of in de meest recente brochure die door Hartelijk Gefaciliteerd is uitgegeven c.q. verspreid, ongeacht of de opdrachtgever deze kent.
2. Bij inschrijving door middel van invulling van het formulier via internet en verzending per e-mail/elektronisch post gelden de prijzen zoals deze ten tijde van de aanmelding op internet zijn vermeld.
3. In de prijzen zijn de kosten voor het trainings- of workshopmateriaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.
4. Als op een training of workshop BTW van toepassing is, zijn vermelde prijzen exclusief BTW en worden inclusief BTW in rekening gebracht.
5. Prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.
6. Prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het BTW-regime en/of de hoogte van de geldende BTW-tarieven.

### Artikel 6. Prijzen van 'in company'-training of workshop

1. De prijs die is vermeld in de offerte is slechts bindend gedurende de geldigheidsduur van die offerte.
2. In de geoffreerde prijs zijn de kosten voor het trainings- of workshopmateriaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.
3. Als op een training of workshop BTW van toepassing is, zijn vermelde prijzen exclusief BTW en worden inclusief BTW in rekening gebracht.

# HARTELIJKGEFACILITEERD!

## Slimmer werken met groepen



4. Prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.
5. Prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het BTW-regime en/of de hoogte van de geldende BTW-tarieven.

### **Artikel 7. Betaling**

1. Na acceptatie van de offerte als bedoeld in artikel 4 of na deelname aan een training of workshop zoals vermeld in artikel 3 of zendt Hartelijk Gefaciliteerd een factuur met betrekking tot de training of workshop aan de opdrachtgever. De factuur dient te worden betaald uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. Betaling geschiedt per bancaire overschrijving.
2. Indien de opdrachtgever niet binnen de in lid 1 van dit artikel genoemde termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. De opdrachtgever is in dat geval tevens zonder nadere sommatie vanaf de vervaldatum tot de datum van algehele voldoening een rente verschuldigd van 1% per maand, berekend over het openstaande factuurbedrag, waarbij een deel van een maand wordt beschouwd als een hele.
3. Indien de opdrachtgever niet dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor Hartelijk Gefaciliteerd voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag.

### **Artikel 8. Verplaatsing data 'in company'-training of workshop door de opdrachtgever**

Een trainings- of workshopdagdeel kan tot vier weken voor de afgesproken datum in overleg kosteloos worden verplaatst naar een andere datum. Bij verplaatsing korter dan vier weken - en langer dan een (1) week - voor datum wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht. Bij verplaatsing binnen een (1) week voor de afgesproken datum is het volledige trainingsbedrag verschuldigd.

### **Artikel 9. Annulering deelname aan open training of workshop door de opdrachtgever**

1. Annulering door de opdrachtgever van de overeenkomst ter zake een open training of workshop is uitsluitend mogelijk bij schrijven tot uiterlijk vier (4) weken voor de geplande eerste trainings- of workshopdag.
2. Bij annulering tot vier (4) weken voor de eerste trainings- of workshopdag wordt € 30,- (excl. BTW) in rekening gebracht. Bij annulering vanaf vier (4) weken tot één week voor de eerste trainings- of workshopdag zal 50% van het verschuldigde bedrag als annuleringskosten in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen één (1) week voor de eerste trainings- of workshopdag is het volledige bedrag verschuldigd en heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
3. Annulering door de opdrachtgever van de trainings- of workshopovereenkomst na aanvang van de training of workshop is niet mogelijk.
4. De wettelijke bedenktijd van 7 werkdagen is van toepassing.

### **Artikel 10. Verhinderung van de deelnemer**

1. Indien een deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de training, is vervanging door een andere deelnemer mogelijk, mits de vervanger uiterlijk een (1) week voor de (eerste) trainings- of workshopdag wordt aangemeld bij Hartelijk Gefaciliteerd. Voor deze vervanging is de opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd.
2. Een verhinderde deelnemer kan op verzoek worden overgeboekt naar eenzelfde training of workshop op andere data of datum.
3. Indien er geen vervanger is voor de verhinderde deelnemer worden de volledige kosten in rekening gebracht.

### **Artikel 11. Annulering door Hartelijk Gefaciliteerd**

Hartelijk Gefaciliteerd houdt zich het recht voor de training of workshop te annuleren tot uiterlijk drie (3) dagen voor de eerste trainings- of workshopdag. De opdrachtgevers worden hieromtrent onverwijld op de hoogte gesteld. Hartelijk Gefaciliteerd zal het door de opdrachtgever betaalde geld restitueren. Indien mogelijk biedt Hartelijk Gefaciliteerd de opdrachtgever een alternatief aan. Indien de opdrachtgever hiervan gebruik maakt wordt het geld niet gerestitueerd.

### **Artikel 12. Aansprakelijkheid**

1. Hartelijk Gefaciliteerd is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een training of workshop van Hartelijk Gefaciliteerd of de annulering van de trainings- of workshopovereenkomst door Hartelijk Gefaciliteerd, tenzij aan Hartelijk Gefaciliteerd opzet of grove schuld kan worden verweten.
2. Indien Hartelijk Gefaciliteerd op enig moment ondanks het bepaalde in lid 1 wel aansprakelijk is voor enige schade, dan zal deze beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag.
3. Indirecte schade wordt niet vergoed.

### **Artikel 13. Intellectuele eigendom**

1. Het verstrekte trainings- of workshopmateriaal wordt eigendom van de opdrachtgever. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot de training of workshop, het trainings- of workshopmateriaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot de training of workshop



worden door Hartelijk Gefaciliteerd voorbehouden.

2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Hartelijk Gefaciliteerd is de opdrachtgever niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainings- of workshopmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

### **Artikel 14. Vervanging docent of trainer**

Hartelijk Gefaciliteerd is te allen tijde gerechtigd een docent of trainer, door haar met de uitvoering van de overeenkomst belast, te vervangen door een andere docent of trainer. Uiteraard met behoud van kwaliteit van de ingezette trainer.

### **Artikel 15. Reclame**

1. De opdrachtgever dient een reclame met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst of een met de training of workshop samenhangende administratieve procedure schriftelijk kenbaar te maken binnen 8 dagen na aanvang van de training of workshop en deze te richten aan de directeur van Hartelijk Gefaciliteerd. Aangaande de reclame zal een schriftelijke reactie volgen.
2. Reclames aangaande de factuur dienen binnen 8 dagen na factuurdatum op dezelfde wijze als in lid 1 vermeld kenbaar te worden gemaakt, waarna de afhandeling eveneens schriftelijk zal plaatsvinden.

### **Artikel 16. Klachtenprocedure**

1. Een klacht wordt schriftelijk ingediend met het klachtenformulier aan te vragen via [info@hartelijkgefaciliteerd.nl](mailto:info@hartelijkgefaciliteerd.nl) en worden gestuurd naar: [advocaten@kouwenaar.nl](mailto:advocaten@kouwenaar.nl), hierna te de klachtencommissie genoemd.
2. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd.
3. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over hetgeen in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie tezamen dan wel apart van elkaar worden gehoord. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht en zal de persoonlijke levenssfeer van de betrokkenen beschermen.
4. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.
5. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen. Of wanneer een verzoek tot wederhoor door de klager niet wordt beantwoord binnen tien dagen. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.
6. Ingeval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na de indiening van de klacht, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.
7. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Trainingsbureau Hartelijk Gefaciliteerd bindend.
8. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
9. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

### **Artikel 17. Toepasselijk recht**

1. Op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen en dergelijke van Hartelijk Gefaciliteerd en overeenkomsten tussen Hartelijk Gefaciliteerd en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van een offerte, algemene aanbieding, (rechts) handeling, overeenkomst en dergelijke, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of naar aanleiding van overeenkomsten die hieruit voortvloeien, worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter te Amsterdam tenzij de wet anders voorschrijft.