

impact training & advies

impuls voor kinderopvangprofessionals

ALGEMENE VOORWAARDEN

van de stichting Impuls Dienstverlening
te Amsterdam, KvK nummer 34 32 00 31

Artikel 1 Definities

1. Impuls Dienstverlening, i.c. de dienstverlening **Impact**, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als dienstverlener.
2. De wederpartij van dienstverlener [deelnemer, organisatie] wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als opdrachtgever.
3. Partijen: zijn dienstverlener en opdrachtgever samen.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst tot dienstverlening tussen partijen, die betrekking heeft op een educatieve dienst.
5. Educatieve dienst: het geven van (online) leertrajecten [waaronder advies maatwerk trajecten], opleiding, training, workshop, levering van lesmateriaal, het aanbieden van (deel)examens, een EVC-traject, een andere vorm van beoordeling, coaching, het geven van organisatie advies en/of detachering.
6. Opdracht: de overeengekomen educatieve dienst.

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle met dienstverlener overeengekomen [on-line] offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, overeenkomsten en leveringen van diensten of goederen door of namens dienstverlener.
2. Afwijken van deze voorwaarden kan alleen als dat uitdrukkelijk én schriftelijk door partijen is overeengekomen.
3. De overeenkomst bevat voor dienstverlener steeds inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst

1. De overeenkomst tussen partijen komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening van opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, of door schriftelijke bevestiging door dienstverlener aan de opdrachtgever van diens opdracht.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen en met toepassing van de gedragscode van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) uit te voeren. Daarmee staat dienstverlener in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden.
2. Dienstverlener heeft het recht om de educatieve dienst te laten verrichten door derden.
3. Dienstverlener is gerechtigd het programma c.q. de planning van de educatieve dienst tussentijds te wijzigen indien omstandigheden daar aanleiding toe geven.
4. Bij onvoldoende aanmeldingen kan dienstverlener de educatieve dienst afgelasten c.q. bijstellen. In voorkomend geval zal dienstverlener de opdrachtgever informeren met in achtname van een redelijke termijn, die bij afgelasting tenminste 10 werkdagen bedraagt.

Artikel 5 Prijs en betaling

1. De op aanbiedingen, offertes en facturen genoemde prijs is met inbegrip van alle bijkomende kosten en inclusief 21% BTW, tenzij anders wordt aangegeven.
2. De bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen prijzen en uurlonen zijn gebaseerd op het op dat moment gehanteerde prijspeil. Verhogingen hiervan, die door de dienstverlener niet konden worden voorzien ten tijde van het doen van de aanbieding c.q. het tot stand komen van de overeenkomst, kunnen aanleiding geven tot prijsverhoging.
3. Dienstverlener brengt de door opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient de verschuldigde vergoedingen binnen de termijn die aangegeven wordt bij opdrachtbevestiging c.q. factuur, doch uiterlijk voor aanvang van de opdracht, op de door dienstverlener aangegeven wijze zonder dat opdrachtgever zich kan beroepen op opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
4. Betaalt opdrachtgever niet volledig en op tijd, dan is hij in gebreke. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan is dienstverlener gerechtigd de verplichtingen op te schorten totdat opdrachtgever aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. Blijft opdrachtgever in gebreke, dan zal dienstverlener tot invordering overgaan. De kosten met betrekking tot die invordering komen voor rekening van de opdrachtgever. Wanneer opdrachtgever in verzuim is, is hij wettelijke (handels)rente, buitengerechtelijke incassokosten en overige schade verschuldigd aan dienstverlener.
6. Eventuele terugbetalingen worden door dienstverlener binnen 30 dagen verwerkt.

Artikel 6 Informatieverstrekking door opdrachtgever

1. Opdrachtgever stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is beschikbaar voor dienstverlener.
2. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens en bescheiden, die dienstverlener meent nodig te hebben voor het correct uitvoeren van de opdracht, tijdig en in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking te stellen.
3. Opdrachtgever staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de aan dienstverlener ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de opdracht niet anders voortvloeit.
4. Opdrachtgever vrijwaart dienstverlener voor elke schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in het eerste lid van dit artikel gestelde.
5. Indien en voor zover opdrachtgever dit verzoekt, retourneert dienstverlener de betreffende bescheiden.
6. Stelt opdrachtgever niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door dienstverlener verlangde gegevens en bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 7 Annulering

1. Annulering van de educatieve dienst is mogelijk.
2. Bij annulering vanaf 30 dagen voor de startdatum van de educatieve dienst zijn geen kosten verschuldigd met uitzondering van eventueel gemaakte voorbereidings- en ontwikkelkosten, indien deze apart in de opdracht zijn vermeld. Deze zullen in dat geval volledig in rekening worden gebracht.
3. Bij annulering tot 30 dagen voor de start van de educatieve dienst wordt 50% de overeengekomen prijs in rekening gebracht.
4. Bij annulering tot 14 dagen voor de start van de educatieve dienst wordt 75% de overeengekomen prijs in rekening gebracht.
5. Bij annulering binnen 14 dagen voor de start van de educatieve dienst wordt 100% van de overeengekomen prijs in rekening gebracht.
6. Indien de educatieve dienst een coachingsgesprek betreft geldt het navolgende.
Bij annulering binnen 24 uur voor het plaatsvinden van een coachingsgesprek wordt het coachingstarief per gepland uur 100% in rekening gebracht. Indien de annulering wordt gedaan meer dan 24 uur voor het geplande coaching gesprek, dan worden er geen kosten in rekening gebracht.

7. Bij annulering van de deelname aan een training met open inschrijving kan de opdrachtgever de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere medewerker uit zijn organisatie, zonder annuleringskosten voor opdrachtgever.
8. Annuleren dient schriftelijk plaats te vinden. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of de e-maildatum.
9. Tussentijdse beëindiging van een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst leidt niet tot restitutie van de door opdrachtgever verschuldigde prijs.
10. Dienstverlener heeft het recht om bij onvoldoende aanmeldingen een educatieve dienst te annuleren, zonder dat dienstverlener daarvoor schadeloos is. Dienstverlener is gerechtigd om een minimaal aantal deelnemers te stellen.
11. Specifiek voor consumenten c.q. particuliere opdrachtgevers geldt dat opdrachtgever conform het wettelijk herroepingsrecht de educatieve dienst binnen een termijn van 14 dagen na aankoop zonder kosten kan annuleren.

Artikel 8 Overmacht

1. Voor een tekortkoming van dienstverlener in de nakoming van enige verplichting jegens opdrachtgever geldt dat deze niet aan dienstverlener kan worden toegerekend in geval van een van de wil van dienstverlener onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen jegens opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van dienstverlener kan worden verlangd.
2. Dienstverlener is in het geval van overmacht niet gehouden tot vergoeding van enige schade.

Artikel 9 Verzekering en beveiliging

1. Opdrachtgever verplicht zich geleverde zaken adequaat te verzekeren en verzekerd te houden tegen onder andere brand, ontploffings- en waterschade evenals diefstal.
2. Indien gebruik wordt gemaakt van internet zorgen partijen er gezamenlijk voor dat gebruik wordt gemaakt van beveiligde verbindingen tussen servers.
3. Dienstverlener voldoet aan de eisen die gesteld worden aan de beveiliging van netwerkverbindingen tegen datalekken (SSL/TLS).
4. Opdrachtgever verplicht zich, indien gebruik wordt gemaakt van netwerkverbindingen, om te voldoen aan de wettelijke eisen aangaande de beveiliging en privacy, om datalekken te voorkomen.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Dienstverlener aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade, behoudens in het geval van wettelijke aansprakelijkheid waarbij haar aansprakelijkheid-verzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering over gaat.
2. De aansprakelijkheidsbeperking geldt ook als dienstverlener aansprakelijk wordt gesteld voor schade die direct of indirect voortvloeit uit het niet deugdelijk functioneren van de door dienstverlener bij de uitvoering van de opdracht gebruikte apparatuur, software, gegevensbestanden, registers of andere zaken.
3. Elk recht op schadevergoeding door dienstverlener vervalft in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit.

Artikel 11 Intellectueel eigendom

1. Tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen, behoudt dienstverlener alle intellectuele absolute rechten (waaronder intellectueel eigendom met betrekking tot het online leertraject, de website van dienstverlener, auteursrecht, octrooirecht, merkenrecht, tekeningen- en modellenrecht, etc.) op alle ontwerpen, tekeningen, geschriften, dragers met gegevens of andere informatie, offertes, afbeeldingen, schetsen, modellen, maquettes, etc.
2. De genoemde intellectuele absolute rechten mogen niet zonder schriftelijke toestemming van dienstverlener worden gekopieerd, aan derden getoond en/of ter beschikking gesteld of op andere wijze worden gebruikt.

Artikel 12 Privacy en geheimhouding

1. Ieder der partijen houdt de informatie die hij (in welke vorm dan ook) van de andere partij ontvangt en alle andere informatie betreffende de andere partij waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel informatie betreft waarvan hij kan verwachten dat de verspreiding daarvan de andere partij schade kan berokkenen, geheim en neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat zijn personeel de genoemde informatie ook geheimhoudt.
2. De in het eerste lid van dit artikel genoemde geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie:
 - a. die op het moment dat de ontvanger deze informatie ontving al openbaar was of nadien openbaar is geworden zonder een schending door de ontvangende partij van een op hem rustende geheimhoudingsplicht;
 - b. waarvan de ontvangende partij kan bewijzen dat deze informatie al in zijn bezit was op het moment van verstrekken door de andere partij;
 - c. die de ontvangende partij van een derde heeft ontvangen waarbij deze derde gerechtigd was deze informatie aan de ontvangende partij te verstrekken;
 - d. die door de ontvangende partij openbaar wordt gemaakt op grond van een wettelijke plicht.
3. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van deze overeenkomst en voor een periode van drie jaar na het eindigen daarvan.
4. Indien er beeldmateriaal wordt gemaakt van kinderen tijdens de educatieve dienst dienen de betreffende ouders schriftelijk toestemming voor dit beeldmateriaal te hebben gegeven.
5. Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever worden verkregen, worden door dienstverlener strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacy wet- en regelgeving behandeld.
6. NAW-gegevens, e-mailadres en telefoonnummer van opdrachtgever worden opgenomen in het klantenbestand van dienstverlener en kunnen worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van toekomstige opleidingen en aanbiedingen.
7. Dienstverlener kan derden inschakelen om persoonsgegevens te bewerken. Dienstverlener verplicht deze derden te handelen overeenkomstig de privacy voorwaarden van dienstverlener.
8. Persoonsgegevens worden niet verkocht aan derden.
9. De door dienstverlener bij de inschrijving van een educatieve dienst verleende toegang tot het online-account is strikt persoonlijk en mag uitsluitend door opdrachtgever zelf c.q. de deelnemer worden gebruikt voor het overeengekomen leerdoel.

Artikel 13 Klachtenprocedure

1. Klachten over de dienstverlening moeten tijdig [binnen één maand na het ontstaan ervan], volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij dienstverlener, t.a.v. de Klachtencoördinator e-mailadres: klachtencoordinator@impacttrainingenadvies.nl. De Klachtencoördinator registreert de klacht en bewaakt de afhandeling er van.
2. Klager ontvangt zo spoedig mogelijk, doch binnen 4 weken een ontvangstbevestiging.
3. Een klacht wordt geregistreerd, vertrouwelijk behandeld en gedurende een termijn van maximaal twee jaar na afhandeling van de klacht bewaard.
4. Dienstverlener streeft er naar om klachten binnen een termijn van 15 werkdagen naar behoren op te lossen. Indien een langere tijd nodig is om onderzoek te doen zal dienstverlener opdrachtgever hiervan gemotiveerd in kennis stellen, waarbij er een indicatie wordt gegeven wanneer Dienstverlener verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
5. Indien de klachtenbehandeling niet resulteert in een bevredigende oplossing voor partijen, kan het geschil door ieder der partijen voorgelegd worden aan een mediator, i.c. Van Doorn Mediation, Haarlemmerweg 259-A, 1051 NV Amsterdam.

6. De beslissing van de mediator gebeurt in de vorm van een bindend advies. Eventuele consequenties voor Dienstverlener worden door Dienstverlener op korte termijn afgehandeld.

Artikel 14 Niet-overname personeel

1. Opdrachtgever neemt geen medewerkers van dienstverlener (of van ondernemingen waarop dienstverlener ter uitvoering van deze overeenkomst een beroep heeft gedaan en die betrokkenen zijn (geweest) bij de uitvoering van de overeenkomst) in dienst. Ook laat hij hen niet anderszins direct of indirect voor zich werken. Dit verbod geldt gedurende de looptijd van de overeenkomst tot een jaar na beëindiging daarvan. Op dit verbod geldt één uitzondering: partijen kunnen in goed zakelijk overleg met elkaar andere afspraken maken. Deze afspraken gelden voor zover die schriftelijk zijn vastgelegd.

Artikel 15 Slotbepalingen

1. Deze algemene voorwaarden zijn gedeponneerd ten kantore van de Kamer van Koophandel te Amsterdam en gelden vanaf **1 december 2018**. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie c.q. de versie zoals deze gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.
2. In alle gevallen waarin deze algemene voorwaarden niet voorzien, rust de beslissing uitsluitend bij dienstverlener.