

B E T E R V E R B I N D E N

ALGEMENE VOORWAARDEN & BETALINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

- 1.1 In de algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:
- Opdrachtnemer: Beter Verbinden, ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Utrecht onder nr. 01167635, gevestigd en kantoor houdende Kerkdwaarsstraat 16, 3581 RH Utrecht.
 - Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Beter Verbinden een overeenkomst aangaat, dan wel daartoe een offerte vraagt.
 - Overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en Beter Verbinden tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot het uitvoeren van e-learning, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord.
 - Open trainingen: trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.
 - Incompany opdrachten: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door Beter Verbinden uitsluitend aan de opdrachtgever worden aangeboden.
 - Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
 - Deze leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
 - Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
 - Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.
- 3.3 Opdrachtnemer huldigt en acht zich gebonden aan de volgende gedragsregels:
- Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep kan schaden;
 - Opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;
 - Opdrachtnemer zal een opdracht niet aanvaarden of voortzetten indien een onafhankelijk en objectief oordeel in gevaar komt door een persoonlijke band met de opdrachtgever;
 - Opdrachtnemer acht zich verplicht tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
 - Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat over de inhoud van de opdrachten een duidelijke wilsovereenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer;
 - Opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om het volgens de wilsovereenstemming beoogde resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen;
 - In beginsel wordt het honorarium bepaald op grond van de aan de opdracht bestede arbeid en kosten: opdrachtnemer werkt niet op basis van enige vergoeding, waarvan de grootte afhankelijk is van het resultaat van de arbeid;
 - Indien problemen rijzen tengevolge van het feit dat bij de opdrachtgever ook andere bureau's voor training en coaching werkzaam zijn, dan zal opdrachtnemer zich zodanig opstellen dat het belang van de opdrachtgever centraal blijft staan;
 - Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen een termijn van één week schriftelijk beantwoord. Vragen die een langere verwerkingstijd vragen worden binnen een termijn van vier weken schriftelijk beantwoord. Bij de ontvangstbevestiging wordt aangegeven binnen welke termijn de opdrachtgever antwoord kan verwachten.

Artikel 2 Totstandkoming van de overeenkomst

- 2.1 Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
- 2.2 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging.
- 2.3 Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

Artikel 3 Uitvoering en gedragsregels

- 3.1 Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 3.2 Bij uitvoering van opdrachten kunnen derden worden betrokken.

Artikel 4 Inschrijving en bevestiging

- 4.1 Opdrachtgever kan zichzelf of (een) cursist(en) via de website van Beter Verbinden aanmelden voor deelname aan een e-learning. Dit kan ook door een e-mail te sturen naar info@beterverbinden.nl. Door inschrijving voor een training aanvaardt de Opdrachtgever de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden zonder voorbehoud.
- 4.2. Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Beter Verbinden komen slechts tot stand indien de factuur voor de e-learning door Opdrachtgever is betaald aan Beter Verbinden.
- 4.3 Beter Verbinden heeft het recht een inschrijving zonder opgave van redenen te weigeren.
- 4.4 E-learning: Cursist ontvangt een inlogcode waarmee toegang wordt verstrekt tot een persoonlijke omgeving waarbinnen de e-learning maximaal 1 jaar vanaf het moment van betaling kunnen worden gevolgd. Deze omgeving is strikt persoonlijk en mag niet zonder toestemming met derden gedeeld worden. Mocht Beter Verbinden opmerken dat dit toch gebeurt, dan wordt aangifte gedaan van schending auteursrecht welke kan leiden tot een geldboete voor opdrachtgever.
- 4.5 Indien opdrachtgever een individuele pedagogisch medewerker betreft (via open inschrijving, zonder tussenkomst werkgever), geldt een bedenktijd van 14 dagen. Een individuele medewerker die zich heeft aangemeld via open inschrijving mag zonder opgaaf van reden binnen 14 dagen afzien van inschrijving voor de training.

Artikel 5 Inbegrepen begeleiding en diensten

- 5.1 Bij de e-learning 'Beter met Baby's dient de deelnemer zelfstandig de e-learning te volgen. Er is beperkte mogelijkheid voor het stellen van vragen over de inhoud van de cursus. De e-learning wordt afgerond met een praktijkopdracht. Deze wordt door een pedagogisch specialist van Beter Verbinden van feedback voorzien. Er is één herkansingsmogelijkheid voor het opnieuw indienen van de praktijkopdrachten. Daarna is er één mogelijkheid om een 15 minuten durend coachingsgesprek aan te vragen. Door de pedagogisch specialist van Beter Verbinden wordt dan besloten of de e-learning kan worden afgerond door de deelnemer. Indien dit niet het geval is zal in overleg met de leidinggevende van de deelnemer een oplossing worden gezocht.
- 5.2 Bij de fysieke training 'Werken met Baby's krijgt de deelnemer begeleiding tijdens de daadwerkelijke trainingsbijeenkomsten. Er is zeer beperkte mogelijkheid voor het stellen van vragen over de inhoud van de cursus aan de betreffende trainer.

Artikel 6 Auteursrecht en intellectueel eigendom

- 6.1 Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle verstrekte gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht bij opdrachtnemer op grond van de Auteurswet 1912.7
- 6.2 Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden veelevoudig, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

Artikel 7 Geheimhouding

- 7.1 Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

Artikel 8 Medewerking opdrachtgever

- 8.1 De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.
- 8.2 De opdrachtgever zal deelnemer(s) met zorgvuldigheid selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.
- 8.3 Benodigdheden van praktische aard, zoals locatie, leermiddelen, als ook het minimum aantal deelnemers dat is overeengekomen in de overeenkomst dienen gerealiseerd te worden overeenkomstig de specificaties van opdrachtnemer.
- 8.4 Mochten deze zaken (lid 1 t/m 3) onvoldoende gerealiseerd worden dan kan dit aangemerkt worden als een vorm van overmacht en gelden de dien overeenkomstige bepalingen (artikel 8 overmacht opdrachtnemer).

Artikel 9 Annulering en wijziging

- 9.1 Op het moment dat de opdracht is verleend en de van het project door de opdrachtgever is goedgekeurd, gaat de annuleringsregeling van Beter Verbinden in. Onder annulering wordt verstaan: het op schriftelijk verzoek van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wijzigen, afgelasten en/of opschorten van trainings- en/of andere activiteiten op de daarvoor met de opdrachtgever overeengekomen data. De annuleringsregeling houdt het volgende in, tenzij tussen partijen anders is overeengekomen:
 - a. Bij annulering vanaf 45 dagen tot 30 dagen voor aanvang van de training wordt 25 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - b. Bij annulering vanaf 30 dagen tot 14 dagen voor aanvang van de training wordt 50 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
 - c. Bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang van de training wordt 100 % van de oorspronkelijke vergoeding in rekening gebracht.
- 9.2 Wijzigingen van reeds geplande sessies (afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 48 uur voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 48 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
- 9.3 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangebrachte deelnemer na aanvang van de training of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.
- 9.4 Opdrachtnemer heeft het recht een deelnemer aan een training of workshop uit te sluiten van (verdere) deelneming indien opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen. Omstandigheden kunnen zijn, maar niet uitsluitend: niet passende motivatie of leerdoelen overeenkomstig de opzet van de training en/ of deelnemersgroep; te grote persoonlijke problematiek; ongemotiveerdheid van de deelnemer.
- 9.5 Wijzigingen in aard en omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.
- 9.6 Opdrachtnemer wil een verzoek tot wijziging van aard en/ of omvang van de overeenkomst welwillend overwegen, doch is tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

Artikel 10 Overmacht

- 10.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
- 10.2 Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 3 en 4 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
- 10.3 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien trainers/acteurs als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de trainers/acteurs begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.
- 10.4 Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid zich aandient.



Artikel 11 Tarief en kosten

- 11.1 De aangeboden en overeengekomen tarieven/ kosten zijn gebaseerd op de ten tijde van het uitbrengen van de offerte respectievelijk de totstandkoming van de overeenkomst geldende vergoedingen, loonkosten en sociale- en overheidslasten c.q. belastingen.
- 11.2 Door middel van de offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.
- 11.3 Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 3 maanden is gelegen.

Artikel 12 Facturering

- 12.1 Betaling dient plaats te vinden binnen 14 dagen na verzending van de factuur, onverminderd het recht van opdrachtnemer om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.
- 12.2 Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever in verzuim, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 1% per maand.
- 12.3 Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten (daaronder mede begrepen een redelijke vergoeding voor door de opdrachtnemer aan de inning te besteden tijd) worden gesteld op 15% van de verschuldigde hoofdsom, met een minimum van € 500,00.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
- 13.2 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
- 13.3 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches en acteurs).
- 13.4 Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

- 13.5 De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden. De opdrachtgever verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
- 13.6 Indien en voor zover in het kader van de uitvoering van de overeenkomst sportactiviteiten of daarmee vergelijkbare activiteiten worden ontplooid dienen de deelnemers zelf te beoordelen of zij fysiek tot deelname in staat zijn. Deelname is voor eigen risico van de deelnemer.
- 13.7 Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.
- 13.8 Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

Artikel 14 Klachtenregeling

- 14.1 Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. De klachtenregeling staat vermeld op www.trainingwerkenmetbabys.nl/klachtenprocedure
- 14.2 Een klacht dient schriftelijk aan de directie van opdrachtnemer te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht.
- 14.3 De directie van opdrachtnemer neemt binnen twee weken contact op met de opdrachtgever om een afspraak te maken over de afwikkeling van de klacht.
- 14.4 Opdrachtnemer zal het resultaat van de beslissing schriftelijk meedelen aan opdrachtgever.

Artikel 15 Algemene Leveringsvoorwaarden

- 15.1 Deze voorwaarden zijn gedeponeed ten kantore van de Kamer van Koophandel te Utrecht.
- 15.2 Van toepassing is steeds de laats gedeponeerde versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst tot opdracht.

Artikel 16 Slotbepaling

- 16.1 Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
- 16.2 Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zullen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter in het arrondissement Utrecht, onverminderd het recht van opdrachtnemer zich te wenden tot een andere, op grond van de wet bevoegde rechter.



BETALINGS-&LEVERINGSVOORWAARDEN

De betalings- en annuleringsvoorwaarden zijn een aanvulling op de Algemene Leveringsvoorwaarden van Beter Verbinden. Deze betalings- en annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten van Beter Verbinden.

Artikel 1 Betaling

- 1.1 Zodra een afnemer zich heeft aangemeld voor een cursus (open inschrijving of maatwerk) of akkoord is gegaan met een offerte voor een opdracht, is hij betalingsplichtig.
- 1.2 In principe ontvangt de afnemer vóór aanvang van een cursus, conferentie of opdracht een factuur. De kosten dienen te worden voldaan binnen de betalingstermijn zoals genoemd in de Algemene Leveringsvoorwaarden.

Artikel 2 Annulering door de afnemer

- 2.1 Annuleren van een cursus of opdracht dient schriftelijk te plaats te vinden. De datum en het tijdstip van ontvangst van de afmelding bepalen welke kosten moeten worden betaald. Bij annulering worden de volgende kosten in rekening gebracht:
 - Annulering langer dan 2 maanden voor aanvang: er worden geen kosten in rekening gebracht.
 - Annulering korter dan 2 maanden, maar langer dan één maand voor aanvang: 40% van de kosten;
 - Annulering korter dan één maand voor aanvang: de volledige kosten worden in rekening gebracht.
- 2.2 Annulering van, gedeeltelijke deelname aan of voortijdig stoppen met het aanbod dient via e-mail te worden gemeld aan het secretariaat van Beter Verbinden: info@beterverbinden.nl
- 2.3 Bij verhindering van deelname na de aanmelding is in overleg vervanging door een andere deelnemer kosteloos mogelijk, mits zo spoedig mogelijk en uiterlijk 24 uur voor aanvang van de cursus medegedeeld.
- 2.4 Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de deelnemer vindt geen restitutie van de kosten plaats.
- 2.5 Annulering dient via e-mail te worden gemeld aan de contactpersoon van de cursus of opdracht.

Artikel 3 Annulering door Beter Verbinden

- 3.1 Beter Verbinden behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende inschrijvingen het aanbod vóór aanvang te annuleren of in gewijzigde vorm aan te bieden. Deelnemers worden hier uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van op de hoogte gesteld. De deelnemer kan ervoor kiezen deel te nemen aan de gewijzigde of de volgende cursus, dan wel de eventueel betaalde kosten geheel gerestitueerd te krijgen.
- 3.2 Wanneer het aanbod door overmacht (gedurende de looptijd) geen doorgang kan vinden op de vooraf aangeboden wijze zal Beter Verbinden zorgdragen voor vervangend aanbod, eventueel op een nieuwe datum.