

ALGEMENE ACCEPTATIE- EN LEVERINGSVOORWAARDEN

1. ALGEMEEN:

- 1.1 Deze Algemene Acceptatie- en Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en opdrachten aan Van Zetten Consultants.
- 1.2 Op alle betrekkingen tussen Van Zetten Consultants en de opdrachtgevers is het Nederlandse recht van toepassing.
- 1.3 Alle aanbiedingen van Van Zetten Consultants zijn vrijblijvend.

2. DEFINITIES:

- 2.1 Aan “besloten” trainingen nemen medewerkers van slechts één bedrijf deel. Onder ‘open’ trainingen worden trainingen verstaan, waarbij deelname openstaat voor medewerkers van verschillende bedrijven.
- 2.2 Opdrachtgever: de rechtspersoon die zich door Van Zetten Consultants laat adviseren en/of door Van Zetten Consultants trainingen laat verzorgen en/of andere activiteiten laat uitvoeren.
- 2.3 Opdracht: de afspraken tussen Van Zetten Consultants en de opdrachtgever. Bij besloten trainingen wordt de opdracht vastgelegd in een uitvoeringsoverzicht.
- 2.4 Uitvoeringsoverzicht: op het uitvoeringsoverzicht worden minimaal vastgelegd:
 - naam van de opdrachtgever
 - omschrijving van de door Van Zetten Consultants uit te voeren werkzaamheden
 - data van uitvoering van de werkzaamheden
 - kosten en betalingscondities
- 2.5 Project: opdracht waarbij meerdere modaliteiten van activiteiten worden uitgevoerd en waarbij in het algemeen een complexe interactie met een organisatie wordt aangegaan

3. TOEPASSELIJKHEID:

Deze Algemene Acceptatie- en Leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Van Zetten Consultants en opdrachtgever, behoudens wijzigingen in de voorwaarden, welke door beide partijen schriftelijk dienen te zijn bevestigd.

4. TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST:

- 4.1 De overeenkomst geldt vanaf het moment dat de door opdrachtgever en Van Zetten Consultants ondertekende opdracht bevestiging door Van Zetten Consultants retour is ontvangen.
- 4.2 Het staat partijen vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze is tot stand gekomen.

5. VERPLICHTINGEN VAN DE OPDRACHTGEVER:

- 5.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Van Zetten Consultants nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verstrekte opdracht, tijdig ter beschikking te stellen.
- 5.2 Op verzoek van de opdrachtgever worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan hem geretourneerd.

6. UITVOERING VAN DE OPDRACHT:

- 6.1 Van Zetten Consultants bepaalt de wijze waarop en door welke perso(en) de verleende opdracht uitgevoerd wordt.
- 6.2 Indien Van Zetten Consultants derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, zal zij daartoe slechts overgaan na instemming van de opdrachtgever.

7. LOCATIE:

- 7.1 Bij besloten trainingen en bijeenkomsten kan de opdrachtgever naar eigen voorkeur, doch in overleg met Van Zetten Consultants een conferentieoord in Nederland bepalen. Bij het bepalen van de keuze en de reservering zal Van Zetten Consultants desgewenst adviseren en/of bemiddeling verlenen.
- 7.2 Van Zetten Consultants behoudt zich het recht voor, niet akkoord te gaan met het door de opdrachtgever geselecteerde conferentieoord.
- 7.3 Bij besloten trainingen en bijeenkomsten zijn de kosten van het conferentieoord voor rekening van de opdrachtgever.

8. VERVANGING:

- 8.1 Vervanging van deelnemer(s) is toegestaan mits de vervangende deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent (uitoefenen).
- 8.2 Bij vervanging van deelnemer(s) dient de opdrachtgever Van Zetten Consultants hierover zo spoedig mogelijk, schriftelijk, te informeren.
- 8.3 Aan vervanging van deelnemers zijn in het algemeen geen kosten verbonden.
- 8.4 Van Zetten Consultants heeft het recht uitvoerende trainer(s) en consultants te vervangen.

9. ANNULERING:

- 9.1 Bij annulering van de opdracht, langer dan acht weken vóór de eerste trainingsdag, is 10% van de in totaal verschuldigde deelnamekosten, als voorbereidingskosten verschuldigd.
- 9.2 Bij annulering van de opdracht, korter dan acht weken, doch langer dan twee weken vóór de eerste trainingsdag, is 50% van de deelnamekosten verschuldigd.
- 9.3 Bij annulering van de opdracht, korter dan twee weken vóór de eerste trainingsdag, is 80% van de deelnamekosten verschuldigd.
- 9.4 Annuleringsvoorwaarden van toepassing op projecten:
 - annuleren van gereserveerde dagdelen tot drie kalendermaanden voor aanvang van de betreffende activiteit(en): geen kosten;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf drie kalendermaanden tot twee kalendermaanden voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 40% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf twee kalendermaanden tot één kalendermaand voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 80% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - annuleren van gereserveerde dagdelen vanaf één kalendermaand voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 100% van de kosten van de geannuleerde dagdelen;
 - bij annulering van projecten waarvoor een maatwerkofferte werd uitgebracht, worden de kosten voor het maken van deze offerte in rekening gebracht.

10. VESCHUIVING/UITSTEL:

- 10.1 Bij verschuiving gelden dezelfde bepalingen als bij annulering, met dien verstande dat de verschuldigde kosten worden gehalveerd.
- 10.2 Indien door overmacht onzerzijds een opdracht niet op het geplande tijdstip kan worden uitgevoerd, wordt de opdrachtgever hierover binnen 24 uur geïnformeerd; in overleg met de opdrachtgever zullen dan een nieuw tijdstip worden bepaald. Verschuiving om deze reden geeft geen recht op annulering of schadevergoeding.

11. HONORARIA EN BETALING:

- 11.1 De verschuldigde honoraria, alsmede de betalingscondities, worden op de rekening vermeld. Hierbij wordt aangegeven welke kosten bij de honoraria zijn inbegrepen.
- 11.2 Bij overschrijding van de eveneens op de rekening aangegeven betalingstermijn, behoudt Van Zetten Consultants zich het recht voor de wettelijke toegestane rente in rekening te brengen en de vordering uit handen te geven, waarbij alle hieraan verbonden kosten op de opdrachtgever zullen worden verhaald.
- 11.3 Bij aanvaarding van een maatwerkopdracht dient 50% van de overeengekomen activiteiten vooruit betaald te worden. De overige 50% wordt bij afronding van de overeengekomen activiteiten gefactureerd. Betaling dient binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden. Bij overschrijding van de betalingstermijn is punt 11.2 van deze voorwaarden van toepassing.
- 11.4 Wanneer door extra activiteiten de werkelijke kosten, de begrote kosten overschrijden, dan vinden deze activiteiten alleen plaats na schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever.
- 11.5 Trainers- en acteurstarieven zijn exclusief reis- en verblijfkosten.
- 11.6 In geval van restitutie hanteert Van Zetten Consultants een terugbetalingstermijn van 14 dagen.

12. RECLAMES EN AANSPRAKELIJKHEID:

- 12.1 Van Zetten Consultants zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een professional kan worden verwacht.
- 12.2 Reclames met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag moeten schriftelijk binnen 14 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 14 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoont dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan Van Zetten Consultants kenbaar worden gemaakt. Reclames schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.
Van Zetten Consultants aanvaardt geen aansprakelijkheid voor fysieke en/of psychische nadelige gevolgen van door Van Zetten Consultants geleverde diensten en/of producten.
- 12.3 Indien de opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Van Zetten Consultants die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Van Zetten Consultants voor die schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het honorarium voor de desbetreffende opdracht, tenzij er aan de zijde van Van Zetten Consultants sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.
- 12.4 Ingeval van terecht uitgebrachte reclame heeft Van Zetten Consultants de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium

13 INTELLECTUEEL EIGENDOM:

- 13.1 Het is de opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen syllabi, werkwijzen, adviezen en andere bedrijfsproducten van Van Zetten Consultants, een en ander in de ruimste zin des woords, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen of te openbaren.

14 TESTEN EN TOETSMATERIAAL:

- 14.1 Testen en toetsmateriaal, dat ontwikkeld is om de werkzaamheden voor de opdrachtgever op deskundige wijze uit te voeren en waarover kosten zijn berekend bij de opdrachtgever, blijven eigendom van Van ZETTEN Consultants

15 GEHEIMHOUDING:

- 15.1 Alle informatie die uit de samenwerking tussen Van Zetten Consultants en de opdrachtgever voortkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.
- 15.2 De trainers en consultants die voor Van Zetten Consultants werken hebben zich tot deze geheimhouding verplicht conform onze gedragsregels.

16 KLACHTENPROCEDURE

- 16.1 Heeft u een klacht, dan horen wij het graag. Wij zullen onze uiterste best doen om klachten weg te nemen. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld. Wij vragen u de klacht 14 dagen na de training per mail (info@vanzettenconsultants.nl) in te dienen. Binnen 5 werkdagen ontvangt u een ontvangstbevestiging en binnen 4 weken proberen we tot een oplossing te komen. Mocht deze periode meer tijd vragen, dan krijgt u binnen deze 4 weken een nieuwe termijn.
- 16.2 Indien wij samen niet tot een oplossing komen, verwijzen wij u door naar onze onafhankelijk derde; SDP Advies, t.a.v. dr S.D. Post, info@sdpadvies.nl.
- 16.3 De uitspraak van onze onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen.
- 16.4 Een afgehandelde klacht wordt voor een periode van 3 jaar bewaard in het daarvoor bestemde dossier.