



## Algemene voorwaarden Bureau Bouten

### Begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt onder de volgende, met een beginhoofdletter vermelde begrippen, verstaan:

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer onderhandelt over het verstrekken van een Opdracht tot het verrichten van werkzaamheden dan wel op enigerlei wijze (al dan niet via de website van de Opdrachtnemer) aan de Opdrachtnemer een Opdracht tot het verrichten van werkzaamheden heeft gegeven

**Opdrachtnemer:** Bureau Bouten

**Opdracht:** de door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht voor dienstverlening ten behoeve van individuele en groepen deelnemers van één organisatie op Opdrachtgever waarvoor separaat een offerte opgesteld wordt en waarvan tussen partijen een Overeenkomst wordt gesloten.

**Partijen:** Opdrachtnemer en Opdrachtgever

**Training:** standaard groepsgewijze workshops/trainingen/opleidingen, on-line leertrajecten, bijeenkomsten zoals vermeldt op de website van de Opdrachtnemer, waar deelnemers op individuele basis kunnen inschrijven op trainingen

### 1. Algemeen

1.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en opdrachten aan Bureau Bouten

1.2. Op alle betrekkingen tussen Bureau Bouten en de opdrachtgevers is het Nederlandse recht van toepassing. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

1.3. Alle aanbiedingen van Bureau Bouten zijn vrijblijvend

### 2 Toepasselijkheid

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle met Opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomsten. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

### 3. Totstandkoming van de Overeenkomst bij een Opdracht

De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de opdrachtgever komt tot stand door de rechtsgeldige ondertekening door de opdrachtgever van de door de Opdrachtnemer opgestelde offerte, of door rechtsgeldige ondertekening van de schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever, of door de rechtsgeldige, schriftelijke bevestiging door Opdrachtnemer van de telefonische aanmelding of opdracht van Opdrachtgever.

### 4. Uitvoering van de overeenkomst

Voor zover de door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes mede zijn gebaseerd op informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt, staat deze er voor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van professioneel vakmanschap uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een gewijzigde aanpak vergen, dan zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever – of vice versa – streven naar aanpassingen van de oorspronkelijke opdracht. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

### 5. Betalingsvoorwaarden. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

Het factuurbedrag dient uiterlijk 14 dagen na factuurdatum bij Bureau Bouten binnen te zijn, tenzij anders in de opdrachtbevestiging vermeld. Het niet op tijd voldoen van de factuur ontheft de opdrachtgever niet van de aangegane verplichtingen. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

### 6. Annulering. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

In de onderstaande gevallen van annulering door de Opdrachtgever worden de volgende percentages van de investering in rekening gebracht: <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

- Annulering c.q. uitstel tot en met 14 dagen voor aanvangsdatum van de eerste dag: 100% van de totale investering. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

- Annulering c.q. uitstel van de 15e tot en met de 28e dag voor aanvangsdatum van de eerste dag: 50% van de totale investering. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

- Annulering c.q. uitstel eerder dan 28 dagen voor aanvangsdatum van de eerste dag: nihil. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

Annuleringen kunnen alleen schriftelijk worden doorgegeven. De dag waarop de schriftelijke annulering bij Bureau Bouten is binnengekomen geldt als annuleringsdatum. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

### 7. Correctie van de tarieven. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

Bij langlopende trajecten worden de tarieven per 1 juli en 1 januari aangepast aan de algemene trend. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

### 8. Eigendom. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}

Alle materialen t.b.v. de trainingen zijn eigendom van Aleid Bouten en Bureau Bouten en mag derhalve zonder schriftelijke toestemming van Bureau Bouten niet vermenigvuldigd en/of aan derden gesteld worden.

### 9. Geheimhouding. <sup>{1}</sup><sub>{2}</sub>§{3}



- a) Alle informatie, die uit de samenwerking tussen Bureau Bouten en de opdrachtgevers voortkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.
- b) Conform de gedragsregels rapporteert Bureau Bouten niet over individuele prestaties van deelnemers. De wetenschap dat men beoordeeld wordt, werkt remmend op de openheid en daarmee op het gewenste resultaat van de training. Juist als deelnemers hun zwakke kanten tonen, is het mogelijk aan verbetering daarvan te werken.
- c) Alle trainers die ingehuurd worden door Bureau Bouten, hebben zich tot deze geheimhouding verplicht.

## 10. Open trainingen en workshops

### 10.1 Definities

- a) Onder "open" trainingen worden trainingen verstaan, waarbij deelname open staat voor particulieren en / of medewerkers van verschillende bedrijven.
- b) Opdrachtgever: iedere natuurlijke en rechtspersoon die zich door Bureau Bouten laat adviseren, trainen en/of coachen en/of andere activiteiten laat uitvoeren.
- c) Opdracht: de afspraken Bureau Bouten en de opdrachtgever.

### 10.2. Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst geldt vanaf het moment dat de door de opdrachtgever ingevuld en overgedragen inschrijfformulier is ontvangen.

### 10.3. Uitvoering van de opdracht

- a) Bureau Bouten bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de verleende opdracht uitgevoerd wordt.
- b) Indien opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan na instemming van Bureau Bouten.
- c) Trainingsbureau Bouten mag te allen tijde derden bij de uitvoering van de opdracht betrekken.

## Betaling

### 10.4. Vervanging

- a) Vervanging van deelnemer(s) is toegestaan bij incompagny trainingen en mits de vervangende deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent (uitoefenen). Aan vervanging zijn in het algemeen geen kosten verbonden.
- b) Bij vervanging van deelnemers dient de opdrachtgever Bureau Bouten hierover zo snel mogelijk, schriftelijk, te informeren.

### 10.5 Betaling

- a) Betaling van het inschrijfgeld of het traininggeld dient te geschieden voor de vervaldatum die op de betreffende factuur vermeld staat.
- b) Bij bekostiging door derden blijft de Deelnemer persoonlijk verantwoordelijk voor de betaling van het inschrijfgeld of het cursusgeld.
- c) Door het niet bezoeken van de Training vervalt de trainingsovereenkomst en financiële verplichting niet.
- d) Indien niet tijdig wordt betaald komen alle kosten ontstaan door wanbetaling, inclusief de wettelijk verschuldigde rente over de periode dat de deelnemer in gebreke is gebleven, voor rekening van de Deelnemer.
- e) Bij annulering van de training door Bureau Bouten minimaal 2 weken voor aanvang van de training zal restitutie van het betaalde bedrag plaats vinden binnen 20 werkdagen na annulering
- f) De investeringstarieven, alsmede de betalingscondities, worden op het programmaoverzicht bevestigd.

### 10.6. Annulering

- a) Annulering van inschrijvingen is niet mogelijk. Vervanging van deelnemers is wel toegestaan.
- b) Indien door overmacht onzerzijds een opdracht niet op de geplande data kan worden uitgevoerd, wordt de opdrachtgever hierover geïnformeerd; in overleg zullen dan nieuwe data worden bepaald. Verschuiving om deze reden geeft geen recht op annulering of schadevergoeding.

## 11. Aansprakelijkheid

11.1 Opdrachtnemer spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. De Opdrachtnemer staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden. Het uiteindelijke resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van Opdrachtnemer vallen, als dat het een gevolg is van de activiteiten van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer kan daarom geen garanties geven met betrekking tot de te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.

11.2 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de Opdrachtgever voor enige schade behoudens het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

Buiten de in lid bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 11.344,- excl. btw.

11.3 Voor zover sport- en daarmee te vergelijken activiteiten deel uit maken van de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst, dienen de deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan dergelijke activiteiten.

11.4 Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens Opdrachtgever als jegens deelnemer, nadrukkelijk uit. Het bepaalde in het 2e en 3e lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

11.5 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, wordt nadrukkelijk uitgesloten.

11.6 De Opdrachtnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van: enige tekortkoming van de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst, onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie



**12. Klachtenprocedure**

- a) Deelnemers of opdrachtgevers die een klacht hebben kunnen dit schriftelijk of per email duidelijk maken aan Aleid Bouten, directie van Bureau Bouten.
- b) Binnen twee weken na ontvangst van de klacht of geschil zal een ontvangstbevestiging worden verstuurd waarin de verdere procedure en verwachte behandeltermijn wordt opgenomen.
- c) Een klacht of geschil wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
- d) Indien in onderling overleg geen passende oplossing voor het geschil of de klacht wordt gevonden zal Bureau Bouten een onafhankelijke mediator vragen om het geschil of de klacht op te lossen. Er wordt vanuit gegaan dat beide partijen zich neerleggen bij de uitkomst van deze mediation