

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN OPEN TRAININGEN

1. Algemeen

- a. Degenen die met Hoenders Training & Coaching een overeenkomst aangaan voor een open training worden hierna deelnemers genoemd.
- b. Deze algemene leveringsvoorwaarden maken deel uit van elke overeenkomst die Hoenders Training & Coaching sluit met deelnemers.

2. Kwaliteit

- a. Hoenders Training & Coaching verplicht zich ertoe om goed werk te leveren in overeenstemming met de geldende professionele normen. De voorbereiding en uitvoering van het werk gebeuren naar beste vermogen van de trainers van Hoenders Training & Coaching.
- b. Hoenders Training & Coaching kan niet instaan voor de kwaliteit van het werk van derden. Hieronder vallen in elk geval de kwaliteit van de gehuurde trainingsruimtes en van de catering.

3. Inschrijving

- a. Hoenders Training & Coaching stelt deelnemers op de hoogte van de inhoud en prijs van haar trainingen via de website of per mail.
- b. Binnen zeven dagen na verzending van de bevestiging van ontvangst of van de inschrijving via de website kunnen deelnemers hun inschrijving kosteloos herroepen. Na het verstrijken van deze termijn is de inschrijving automatisch definitief.
- c. Indien deelnemers hun inschrijving herroepen nadat die definitief geworden is, brengt de Hoenders Training & Coaching de volgende kosten in rekening.
 - Langer dan 10 weken voor aanvang van de training: 10 procent van de prijs.
 - Tussen 10 en 6 weken voor aanvang van de training: 30 procent van de prijs.
 - Tussen 6 en 3 weken voor aanvang van de training: 50 procent van de prijs.
 - Kortere dan 3 weken voor aanvang van de training: 100 procent van de prijs.

4. Afgelasten training

- a. Indien het aantal inschrijvingen voor een training onder het aantal van acht blijft of daalt, behoudt de Hoenders Training & Coaching zich het recht voor om de betreffende training af te gelasten.
- b. Indien de Hoenders Training & Coaching besluit om een training af te gelasten wegens gebrek aan inschrijvingen stelt zij deelnemers hiervan uiterlijk twee weken van tevoren op de hoogte.

5. Overmacht

- a. Van overmacht is in elk geval sprake indien op het afgesproken tijdstip onverhoopt de trainer(s) of de gereserveerde locatie niet beschikbaar zijn.
- b. In geval van overmacht stelt de Hoenders Training & Coaching alles in het werk om een vervangende trainer of locatie te vinden.
- c. Indien het de Hoenders Training & Coaching niet lukt om op het afgesproken tijdstip een vervangende trainer te vinden of een vervangende locatie binnen een

straal van 50 kilometer hebben deelnemers het recht om hun inschrijving kosteloos te herroepen.

d. Bij afgelasting van de training op grond van dit artikel is Hoenders Training & Coaching voor de training niet gehouden om de vervolgschade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor de deelnemer en/of derden.

6. Vertrouwelijkheid

a. Hoenders Training & Coaching behandelt alle gegevens die deelnemers afstaan vertrouwelijk. De gegevens worden alleen ingezien door medewerkers van de Hoenders Training & Coaching. Hoenders Training & Coaching staat gegevens van deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd. Hoenders Training & Coaching conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

7. Auteursrecht

a. Modellen, technieken en instrumenten die Hoenders Training & Coaching gebruikt, zijn en blijven eigendom van Hoenders Training & Coaching. Op alle materialen die de Hoenders Training & Coaching uitreikt tijdens een training rust het auteursrecht van Hoenders Training & Coaching. Deelnemers mogen deze materialen uitsluitend vermenigvuldigen voor eigen gebruik en onder duidelijke vermelding van de bron.

8. Betaling

a. Betaling vindt plaats via de website van Hoenders Training & Coaching.
b. Hoenders Training & Coaching stelt bij uitzondering facturen op naam van de deelnemers die zich inschrijven. Deelnemers zijn persoonlijk verantwoordelijk voor een tijdige betaling van de factuur.
b. Op verzoek kan de Hoenders Training & Coaching facturen op naam van derden stellen, bijvoorbeeld op naam van werkgevers. Ook in dit geval zijn deelnemers persoonlijk verantwoordelijk voor een tijdige betaling van de factuur.
c. Op verzoek is een betalingsregeling mogelijk.

9. Aansprakelijkheid

a. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid voor schade of indirecte schade als gevolg van inschrijving en/of deelname aan trainingen, zowel jegens de deelnemer als diens organisatie, nadrukkelijk uit.
b. Op de overeenkomst van opdracht en de relatie met de deelnemer is Nederlands recht van toepassing. De geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding worden uitsluitend aan de Nederlandse rechter ter beoordeling voorgelegd. Afhandeling vindt slechts plaats bij de Rechtbank Noord-Nederland.

10. Klachten

Van klachten die per telefoon worden ingediend, wordt een notitie gemaakt door degene die de klacht aanneemt.

Indien iemand een klacht indient zal het volgende moeten worden vastgelegd:

- Waarop heeft de klacht betrekking (op welk product, dienst of medewerker);
- Korte beschrijving van de klacht;
- Datum waarop de klacht is binnengekomen;
- Wijze van afhandelen (hoe gecommuniceerd);

- Gemaakte afspraken;
- Door wie is de klacht afgehandeld;
- Wat is de datum van de afhandeling.

Van alle inkomende klachten wordt melding gemaakt in een per klacht aangemaakt dossier in de daarvoor bestemde directory eindigend op /klachtenregeling.

Alle schriftelijke klachten en notities n.a.v. telefonische klachten worden voorgelegd aan dhr. G.W. Hoenders, ingescand en bewaard in de daarvoor bestemde directory.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

Dhr. G.W. Hoenders of de door hem aangewezen persoon neemt contact op met de klant voor verdere verduidelijking en afhandeling en maakt notitie van dit gesprek in het dossier in de map klachtenregistratie.

Afhandeling van een klacht vindt in beginsel plaats binnen een termijn van een maand. Binnen vier weken zal Hoenders Training & Coaching een voorstel doen naar de klager, over hoe Hoenders Training & Coaching het probleem denkt op te lossen. Is de klager akkoord met de inhoud daarvan, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. Is de klager opnieuw niet akkoord, dan volgt een periode van maximaal 8 weken van bemiddeling. Eerst zal om bemiddeling worden gevraagd door een onafhankelijke partij aangewezen door Hoenders Training & Coaching en een onafhankelijke partij aangewezen door de klager.

Leidt dit niet tot een oplossing dan zal door beide onafhankelijke partijen een derde onafhankelijke partij worden gevraagd om gezamenlijk tot een oplossing te komen. Leidt ook dit niet tot een oplossing, dan zal de klager zich moeten wenden tot de bevoegde rechter in Noord-Nederland.

Antwoord op een klacht wordt in beginsel telefonisch afgehandeld en daarna schriftelijk aan de klant bevestigd. Hiervan wordt een kopie bewaard in het dossier. De klachten worden gedurende 7 jaar bewaard.

Groningen, algemene leveringsvoorwaarden met ingang van 2018