

<b>Algemene voorwaarden</b>		
Documentnummer	02	
Proceseigenaar	Directeur	
Vastgesteld	2018, en opnieuw vastgesteld okt. 2022	
Aantal pagina's	Pagina 1 van 1	

## ALGEMENE VOORWAARDEN

BETERBUREN wil kwaliteit leveren. Wij houden ons aan de eisen van zorgvuldigheid, rechtsgeldigheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid. BETERBUREN hanteert onderstaande algemene voorwaarden welke verbonden zijn aan het ondertekenen van een overeenkomst van opdracht t.b.v. cursussen die door de trainers van BETERBUREN wordt verzorgd.

### 1.0 Toepasbaarheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met BETERBUREN betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, workshops en andere vormen van opleidingen, hierna te noemen 'cursus'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door BETERBUREN.

### 2.0 Aanbieding en overeenkomst

2.1 Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor BETERBUREN.

2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en BETERBUREN komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de aanbieding of in geval van 'open inschrijvingen' door ondertekening van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier.

2.3 Mondelinge toezeggingen zijn pas bindend nadat BETERBUREN deze mondelinge toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk hebben bevestigd.

### 3.0 Annulering door opdrachtgever

3.1 De opdrachtgever voor een cursus heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus te annuleren.

3.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van de cursus is de opdrachtgever verplicht 25% van het overeengekomen bedrag te betalen.

3.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de cursus is de opdrachtgever verplicht 75% van het overeengekomen bedrag te betalen.

3.4 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen. Wel mag de opdrachtgever een andere deelnemer opgeven.

3.5 In geval de opdrachtgever na aanvang van de cursus deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de cursus deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

### 4.0 Annulering door BETERBUREN

4.1 BETERBUREN heeft het recht om zonder opgave van redenen een cursus te annuleren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever

recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze opdrachtgever aan BETERBUREN betaalde bedrag binnen 14 dagen.

4.2 BETERBUREN heeft het recht (als zij de trainingslocatie verzorgt) om de trainingslocatie te wijzigen wanneer er minder of meer deelnemers aanwezig zijn dan verwacht.

4.3 BETERBUREN gaat bij minder dan het minimale aantal deelnemers (min. aantal deelnemers = 6) in gesprek met de opdrachtgever over de doorgang/annulering/verzetten van de training.

## **5.0 Communicatie**

5.1 De opdrachtgever zal BETERBUREN steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke BETERBUREN noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.

5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever BETERBUREN apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, dienen deze te voldoen aan de specificaties die BETERBUREN aan de opdrachtgever ter kennis stelt.

5.3 Vragen van administratieve aard zullen binnen een week worden beantwoord. Mocht een brief of mail een langere verwerkingstijd vragen, dan zullen wij de opdrachtgever binnen een week een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten.

## **6.0 Wijzigingen**

6.1 Hoewel BETERBUREN een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is BETERBUREN tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

6.2 Een dergelijke instemming kan slechts uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

6.3 Wanneer BETERBUREN instemt met de wijzigingen, aanvullingen of correctie van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door BETERBUREN steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch BETERBUREN behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door BETERBUREN gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren, in rekening te brengen.

## **7.0 Geheimhouding**

7.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is verteld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingplichten in stand.

## **8.0 Prijs**

8.1 De prijzen van BETERBUREN zijn exclusief BTW en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.

## **9.0 Betaling**

9.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door BETERBUREN anders is aangegeven, dient betaling van de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden.

9.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is BETERBUREN gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand de geldende dagrente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag. Indien en zodra BETERBUREN vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien een bedrag verschuldigd van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijke per onbetaalde factuur, te voldoen.

## **10.0 Auteursrecht**

10.1 Het auteursrecht op de door BETERBUREN uitgegeven brochures en cursusmateriaal berust bij BETERBUREN, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van BETERBUREN mogen door de opdrachtgever geen gegevens of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

## **11.0 Aansprakelijkheid**

11.1 De aansprakelijkheid voor schade door BETERBUREN is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. BETERBUREN is evenwel nimmer aansprakelijk voor een kleine vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 BETERBUREN is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de opdrachtgever zelf of door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.

11.3 De opdrachtgever vrijwaart BETERBUREN en haar medewerkers of externe partijen die in naam van BETERBUREN een cursus uitvoeren, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het toepassen van de cursus.

## **12.0 Geschillen**

12.1 De overeenkomst met de opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

12.2 Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.

12.3 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van BETERBUREN.

## **13.0 Klachtenregeling**

13.1 Mocht u als opdrachtgever of deelnemer een klacht hebben, dan wordt verwezen naar de klachtenregeling van BETERBUREN welke op de website staat.

## **14.0 Uitvoering, rapportage en garantie**

14.1 BETERBUREN staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd.

14.2 Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, is er regelmatig intern overleg over thema's uit het vakgebied. Worden zaken zo nodig bijgesteld n.a.v. evaluatieformulieren en feedback. Worden didactische werkvormen afgewisseld en zo nodig aangepast aan de deelnemersgroep en studiematerialen bijgesteld.

14.3 Onze cursussen worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Uiteraard zijn deze evaluaties voor de opdrachtgever. Tegelijkertijd vormen zij een belangrijk onderdeel van onze interne en externe kwaliteitscontrole.