

Leveringsvoorwaarden Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training KVK 01163665

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden wordt het bureau Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training aangeduid met Tanny Dobbelaar.

Artikel 2 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Tanny Dobbelaar en een opdrachtgever waarop Tanny Dobbelaar deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Tanny Dobbelaar waarbij voor de uitvoering derden worden betrokken.

3. Op handelingen die aan de definitieve opdrachtverstrekking voorafgaan, zijn deze voorwaarden eveneens van toepassing.

Artikel 3 Offertes, overeenkomst en bedenktijd

1. De door Tanny Dobbelaar uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende een maand, tenzij anders aangegeven.

2. De overeenkomst tussen Tanny Dobbelaar en de opdrachtgever komt tot stand door toezending van de door de opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging, of door een door Tanny Dobbelaar en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging. Hieronder vallen ook bevestigingen per e-mail.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Tanny Dobbelaar verplicht zich bij het totstandkomen van een overeenkomst met een opdrachtgever om zich naar beste inzicht en vermogen in te spannen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap de opdracht conform de offerte uit te voeren. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Tanny Dobbelaar het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door een derde.

2. De opdrachtgever zorgt er voor dat alle gegevens en/of materialen, waarvan Tanny Dobbelaar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan haar of haar medewerkers worden verstrekt.

3. Vragen die de opdrachtgever stelt aan Tanny Dobbelaar worden binnen twee weken schriftelijk afgehandeld.

4. Indien Tanny Dobbelaar, onder welke omstandigheden dan ook, hier niet aan kan voldoen,

ontvangt de opdrachtgever een brief of e-mail met verlenging van de termijn.

Artikel 5 Contractsduur, uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever Tanny Dobbelaar daarom schriftelijk in gebreke te stellen.

Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan de periode van uitvoering daardoor worden beïnvloed. Tanny Dobbelaar zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien de wijziging of aanvulling van de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal Tanny Dobbelaar de opdrachtgever hierover van tevoren inlichten.
4. In afwijking van lid 3 zal Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training geen meerkosten in rekening brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan haar kunnen worden toegerekend.

Artikel 7 Annulering en wijziging

1. Annulering van een opdracht dient schriftelijk en aangetekend per post te geschieden. De datum van de poststempel van dit schrijven geldt als bepalend inzake de aanzegdatum.
2. In geval van verhindering van een deelnemer is opdrachtgever gerechtigd een vervanger te sturen.
3. Het verschuiven naar een andere trainingsdatum is tot 14 dagen vòòr aanvang kosteloos mogelijk.
4. Verschuiven tussen 7 dagen en startdatum is niet mogelijk. Het gehele bedrag van de betreffende training zal in rekening worden gebracht.
5. Bij annulering tussen tot 14 dagen voor de startdatum wordt 25% van het cursusgeld in rekening gebracht, vermeerderd met de evt. extra kosten van zaal- en apparatuurhuur. Bij annulering tussen 14 dagen tot 7 dagen vòòr aanvang van de startdatum wordt 50% van het cursusgeld in rekening gebracht, vermeerderd met de evt. extra kosten van zaal- en apparatuurhuur. Bij annulering tussen 7 dagen en de startdatum wordt 100% van het cursusgeld in rekening gebracht, vermeerderd met de evt. extra kosten van zaal- en apparatuurhuur.

6. Tussentijds annuleren is niet mogelijk. Opdrachtgever is alsdan volledige betaling verschuldigd.

7. Bij niet verschijnen van de deelnemer(sgroep) zijn de volledige cursuskosten verschuldigd.

8. Tanny Dobbelaar behoudt zich het recht voor om ten aanzien van cursussen of opleidingen organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

Artikel 8 Geheimhouding/ privacy

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

2. Alle persoonlijke gegevens van deelnemers en instellingen worden vertrouwelijk gebruikt en niet kenbaar gemaakt aan derden.

Artikel 9 Intellectueel eigendom

1. Tanny Dobbelaar behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet. Het copyright van door haar vervaardigd cursusmateriaal berust te allen tijde bij haar.

2. Alle door Tanny Dobbelaar verstrekte stukken (rapporten, adviezen, cursusmateriaal, software, enz.) zijn uitsluitend bestemd voor de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Tanny Dobbelaar worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht.

3. Indien opdrachtgever, de zoals bij 9.2 opgestelde regel overtreedt, zal hij een boete krijgen van € 800,-- per overschrijding.

4. Tanny Dobbelaar behoudt tevens het recht de door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

5. Het intellectueel eigendom van tijdens trainingen vervaardigde teksten ligt altijd bij de schrijver van deze teksten. Tanny Dobbelaar zal deze niet zonder toestemming van de schrijver naar buiten brengen.

Artikel 10 Gebreken, klachttermijnen

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten dienen door de opdrachtgever uiterlijk 14 dagen na voltooiing van werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan Tanny Dobbelaar te worden gemeld. (Zie ook klachtenreglement.)

2. Indien een klacht gegrond is, zal Tanny Dobbelaar de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal Tanny Dobbelaar slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 14.

Artikel 11 Honorarium

1. Tenzij anders vermeld geldt voor overeenkomsten met Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training dat daarin een vast honorarium wordt vastgesteld.

2. Het vastgestelde bedrag is gebaseerd op een groep van max. 8 personen. Indien 1 of meerdere personen niet aanwezig zijn, wordt het gehele bedrag berekend.
3. Bij opdrachten met een looptijd van meer dan zes maanden of bij meerdere groepen kunnen de kosten in meerdere termijnen in rekening worden gebracht.
4. Waar mogelijk corresponderen deze termijnen met een inhoudelijke of procesmatige fasering in de overeengekomen werkzaamheden of dienstverlening.
5. De jaarlijkse aanpassing van de tarieven van Tanny Dobbelaar als gevolg van stijging van loon- en salariskosten zal worden doorberekend indien de doorlooptijd van een opdracht meer dan twaalf maanden bedraagt.

Artikel 12 Betaling

1. De betalingstermijn is 14 dagen na factuurdatum.
2. In overleg is betaling van de gehele vordering in termijnen mogelijk. Per deeltermijn zal Tanny Dobbelaar aan de opdrachtgever een deelfactuur sturen. Opdrachtgever dient iedere deelfactuur binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen.
3. Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen deeltermijnen komt de overeenkomst tot deelbetalingen zonder enige berichtgeving te vervallen en kan opdrachtgever hier geen aanspraak meer op maken. Alsdan is de gehele vordering opeisbaar.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim in is ingetreden is opdrachtgever over het openstaande deel van de vordering een bedrag van 2 % per maand verschuldigd waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
5. Indien opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is Tanny Dobbelaar gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van Tanny Dobbelaar op schadevergoeding te vorderen.
6. Zowel Tanny Dobbelaar als opdrachtgever zijn gerechtigd deze overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement verklaard is, dan wel- in het geval opdrachtgever een natuurlijk persoon is- onder curatele is gesteld of overlijdt.
7. Alle buitengerechtelijke incassokosten ad 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 70,00 komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke kosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijk tarieven.

Artikel 14 Aansprakelijkheid

Indien Tanny Dobbelaar aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. De aansprakelijkheid van Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht

waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

2. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 14.1 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste zes maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan aantoonbare opzet of grove schuld van Tanny Dobbelaar of haar ondergeschikten.

4. Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

Artikel 15 Overmacht

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en de jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, waarop Tanny Dobbelaar geen invloed kan uitoefenen.

2. Tanny Dobbelaar heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Tanny Dobbelaar haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Tanny Dobbelaar opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien Tanny Dobbelaar bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige werking heeft.

Artikel 16 Overige bepalingen

1. Voorwaarden die afwijken van deze Algemene Voorwaarden voor worden schriftelijk vastgelegd.

2. Geschillen worden in eerste instantie voorgelegd aan een klachtencommissie (voor samenstelling zie ook klachtenreglement), wier oordeel bindend zal zijn voor beide partijen.

3. Indien bemiddeling van de klachtencommissie niet leidt tot opheffing of regeling van het geschil zal het geschil worden beslecht door de bevoegde rechter in het gebied waar Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training gevestigd is.

4. Op overeenkomsten tussen Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

Klachtenprocedure Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training

Begripsbepaling

Een klacht is een schriftelijke uiting van onvrede over de diensten van Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training Training, hierna te noemen Tanny Dobbelaar.

Een klager is een cliënt van Tanny Dobbelaar of een belanghebbende van de cliënt, die een klacht indient bij de klachtencommissie.

Een aangeklaagde is Tanny Dobbelaar of een van haar medewerkers over wie een klacht is ingediend.

De klachtencommissie bestaat uit drie personen, waarvan één aan te wijzen door de klager, één door Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training en één aan te wijzen door beide andere leden gezamenlijk. Klagers en aangeklaagde kunnen zichzelf niet vertegenwoordigen in de Klachtencommissie.

Indienen en behandelen van een klacht

1. Bij onvrede over door Tanny Dobbelaar verleende diensten dient een opdrachtgever altijd eerst te trachten rechtstreeks, in goed overleg met Tanny Dobbelaar te komen tot een schikking, danwel een billijke regeling.
2. Bij het niet bereiken van een schikking of regeling zoals omschreven in 1 heeft opdrachtgever de mogelijkheid om binnen 14 dagen na voltooiing van de werkzaamheden schriftelijk een klacht in te dienen bij: Tanny Dobbelaar, tekst, advies & training, ML Kingstraat 19, 9728 WN, Groningen.
3. De ontvangst van de klacht wordt binnen zeven werkdagen schriftelijk aan de klager bevestigd. Daarna neemt Tanny Dobbelaar contact op met de klager om zo spoedig mogelijk, een klachtencommissie in te stellen. Zowel klager als Tanny Dobbelaar zullen binnen 14 dagen na bevestiging van de klacht een lid voor de klachtencommissie aandragen.
4. Van de indiening van de klacht en de inhoud daarvan doet de klachtencommissie binnen zeven werkdagen schriftelijk mededeling aan Tanny Dobbelaar op wie de klacht betrekking heeft.
5. De klacht wordt binnen vier weken in behandeling genomen en zo snel als redelijkerwijs mogelijk is, afgehandeld.
6. De klachtencommissie kan, na toestemming van de klager, informatie opvragen over datgene waarop de klacht betrekking heeft.
7. De klachtencommissie is verplicht tot hoor en wederhoor. Daartoe worden de partijen mondeling en/of schriftelijk gehoord over wat in de klacht is verwoord. Volgens de wens van de klachtencommissie en/of op verzoek van partijen kunnen de partijen door de klachtencommissie samen dan wel apart van elkaar worden gehoord.
8. De klachtencommissie heeft geheimhoudingsplicht.
9. De klachtencommissie kan zich laten adviseren door deskundigen. Ook deze deskundigen zijn gehouden aan de geheimhoudingsplicht. De kosten worden door beide partijen gedragen met een maximum van €150,00 voor Tanny Dobbelaar, tenzij anders afgesproken door beide partijen.
10. De partijen kunnen zich tijdens de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan

door een of meer door hen aan te wijzen personen. Over de aanwezigheid van deze persoon of personen tijdens zittingen van de klachtencommissie beslist de klachtencommissie met opgaaf van redenen.

11. Na onderzoek door de klachtencommissie, in overleg met de partijen, besluit deze of tot bemiddeling en/of beoordeling van de klacht zal worden over gegaan.

12. De klachtencommissie kan besluiten een klacht niet verder te behandelen, indien zij wordt ingetrokken of indien zij naar genoegen van de klager – en met instemming van de aangeklaagde – door bemiddeling is weggenomen of wanneer wederhoor door de klager gestaakt wordt. In dat geval wordt de klacht als niet ingediend beschouwd.

13. In geval van beoordeling stelt de klachtencommissie de partijen zo spoedig mogelijk, dat wil zeggen binnen dertig werkdagen na haar instelling, schriftelijk met redenen omkleed in kennis van haar oordeel over de gegrondheid van de klacht. Indien de klachtencommissie afwijkt van deze termijn doet zij daarvan met redenen omkleed mededeling aan de partijen, onder vermelding van de termijn waarbinnen de Klachtencommissie haar oordeel zal uitbrengen.

14. De uitspraken van de klachtencommissie zijn voor Tanny Dobbelaar bindend.

15. Consequenties die voortvloeien uit het oordeel van de klachtencommissie worden binnen 6 weken afgehandeld.

16. Het in deze klachtenprocedure gestelde laat onverlet de mogelijkheid van klagen bij de civiele rechter of overige bevoegde organen.

17. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd door Tanny Dobbelaar en voor de duur van 7 jaar na de afhandeling van de klacht bewaard.

18. Deze klachtenprocedure is in werking getreden op 1 januari 2012.