Algemene Voorwaarden

cursussen, trainingen en coaching

Gedeponeerd bij Kvk Nieuwerkerk aan den IJssel onder nummer 72463007.
Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op Zwijg Communicatie

Zwijg Communicatie wil kwaliteit leveren. Wij zullen ons houden aan de eisen van zorgvuldigheid, rechtsgeldigheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid. In het onderstaande concretiseren wij deze beginselen

1.0 Toepasbaarheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Zwijg Communicatie, betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en coaching en andere vormen van opleidingen, hierna te noemen 'cursus' of 'coaching'.
1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Zwijg Communicatie.

2.0 Aanbieding en overeenkomst

2.1 Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 14 dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld op de aanbieding. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor Zwijg Communicatie.
2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en Zwijg Communicatie 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. In geval van coaching door ondertekening van het coachingscontract door gecoachte.
2.3 Mondelinge toezeggingen verbinden ons slechts nadat wij deze mondelinge toezegging uitdrukkelijk en schriftelijk hebben bevestigd.

3.0 Annulering door opdrachtgever/cursist

3.1 De opdrachtgever/cursist voor een cursus of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus of coaching te annuleren per aangetekend verzonden brief.
3.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van de cursus of coaching is de opdrachtgever/cusist verplicht 50% van het overeengekomen bedrag voor administratiekosten te betalen.
3.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de cursus of coaching is de opdrachtgever/cursist verplicht 75% van het overeengekomen bedrag te betalen.
3.4 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever/cursist verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.
3.5 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de cursus of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever/cursist geen recht op enige terugbetaling.
3.6 De deelnemer mag maximaal 2 dagen afwezig zijn van de training anders heeft Zwijg Communicatie het recht de deelnemer de toegang tot de training te ontzeggen zonder restitutie van overeengekomen bedrag. Ook eventuele resterend cursusbedrag zal moeten worden overgemaakt.

4.0 Annulering door Zwijg Communicatie

4.1 Zwijg Communicatie heeft in geval van een cursus met 'open inschrijving' 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 Zwijg Communicatie betaalde bedrag binnen 30 dagen.
4.2 Zwijg Communicatie heeft het recht om de trainingslocatie te wijzigingen wanneer er minder of meer deelnemers aanwezig zijn dan verwacht.
4.3 Zwijg Communicatie gaat bij minder dan het minimale aantal deelnemers in gesprek met deelnemers over de doorgang / annulering / verzetten van de training.

5.0 Communicatie

5.1 De opdrachtgever/cursist zal Zwijg Communicatie steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke Zwijg Communicatie noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.
5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever Zwijg Communicatie apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die Zwijg Communicatie aan de opdrachtgever ter kennis brengt.

5.3 Vragen van administratieve aard zullen binnen een week beantwoord worden. Mocht een brief 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 Zwijg Communicatie een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is Zwijg Communicatie tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.
6.2 Een dergelijke instemming kan slecht uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.
6.3 Wanneer Zwijg Communicatie 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 Zwijg Communicatie steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch Zwijg Communicatie behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door Zwijg Communicatie gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren, alsmede de gederfde winst 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 medegedeeld 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 Zwijg Communicatie zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.
8.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Zwijg Communicatie toch het recht BTW in rekening te brengen.

9.0 Betaling
9.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Zwijg Communicatie anders is aangegeven, dient betaling van de door Zwijg Communicatie verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 14 dagen na factuurdatum te geschieden. Cursussen met 'open inschrijving' vormen hierop een uitzondering.
9.2 De betaling van een cursus met 'open inschrijving' dient vooraf en wel 14 dagen voor de aanvangsdatum te zijn voldaan.
9.3 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is Zwijg Communicatie gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende dagrente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag. Indien en zodra Zwijg Communicatie vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien Zwijg Communicatie verschuldigd een bedrag van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 500,- per onbetaalde factuur, te voldoen.

10.0 Auteursrecht
10.1 Het auteursrecht op de door Zwijg Communicatie uitgegeven brochures en het project- en cursusmateriaal berust bij Zwijg Communicatie, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Zwijg Communicatie zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

11.0 Aansprakelijkheid
11.1 De aansprakelijkheid voor schade voor Zwijg Communicatie is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. Zwijg Communicatie is evenwel nimmer aansprakelijk voor de enkele vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.
11.2 Zwijg Communicatie 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 Zwijg Communicatie en haar medewerkers of externe partijen die in naam van Zwijg Communicatie training of coaching uitvoeren, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door Zwijg Communicatie (op)geleverde wordt gemaakt.

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 zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Zwijg Communicatie

13.0 Bedenktijd
13.1 De deelnemer heeft na inschrijving van een open training een bedenktermijn van zeven werkdagen.

14.0 Klachtenregeling
14.1 Mocht u als opdrachtgever of deelnemer een klacht hebben, dan krijgt u binnen 2 weken een reactie hier op. We streven ernaar uw klacht binnen vier weken afgehandeld te hebben. Mocht de afhandeling langere tijd in beslag nemen, wordt u hiervan op de hoogte gesteld. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds. We zullen uiteraard allereerst alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan wordt er een onafhankelijke derde ingeschakeld. Die derde partij kan een gezamenlijk te kiezen mediator zijn. De uitspraak van de derde is dan bindend. Klachten worden geregistreerd en drie jaar bewaard.

15.0 Uitvoering, rapportage en garantie
15.1 Zwijg Communicatie staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd.
15.2 Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, hebben we regelmatig intern overleg over thema's uit ons vakgebied middels intervisie. Daarnaast geven wij elkaar interactie-feedback en wisselen we didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit.
15.3 Onze cursussen worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Uiteraard zijn deze evaluaties voor de opdrachtgever. Tegelijkertijd vormen zij een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole.