

### Artikel 1 - Toepassing

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen *BonAdvies* en haar opdrachtgevers, ongeacht welke geleverde diensten en/of goederen het betreft. Eventuele [inkoop] voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij uitdrukkelijk in de overeenkomst door *BonAdvies* schriftelijk aanvaard. De voorwaarden welke in de overeenkomst door *BonAdvies* en haar opdrachtgever schriftelijk zijn aanvaard, zijn bindend. ▪ Tenzij schriftelijk tussen door *BonAdvies* en opdrachtgevers anders wordt overeengekomen, zijn de bepalingen van deze algemene voorwaarden ook ten volle van toepassing op elke aanbieding, overeenkomst en/of opdrachtbevestiging, die voortbouwt op of voortvloeit uit een eerder gesloten overeenkomst.

### Artikel 2 - Definities

1. *BonAdvies* is gevestigd te Gendt
2. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon bij wie de dienstverlening wordt aangeboden.
3. Opdracht: de overeenkomst tussen *BonAdvies* en opdrachtgever op grond waarvan het dienstenpakket bij opdrachtgever wordt uitgevoerd.

### Artikel 3 - Oriënterende gesprekken

Aan oriënterende gesprekken of kennismakingsgesprekken zijn geen kosten verbonden. Onder deze gesprekken wordt het eerste onderhoud verstaan.

### Artikel 4 - Partnership

Gezien de noodzaak dat de opdrachtgever zijn medewerking verleent aan het uitvoeren van de overeenkomst, zal de opdrachtgever steeds tijdig alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de afspraken ter beschikking van *BonAdvies* staan, of indien de opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn verplichtingen voldoet, kan dit tot opschorting van de uitvoering van de overeenkomst aanleiding geven en kunnen extra kosten volgens gebruikelijke tarieven van *BonAdvies* in rekening worden gebracht.

### Artikel 5 - Totstandkoming van de overeenkomsten

1. Alle door *BonAdvies* uitgebrachte offertes zijn vrijblijvend, tenzij schriftelijk – onder opgave van een termijn voor aanvaarding – het tegendeel is overeengekomen.
2. De overeenkomst is bindend na ondertekening door zowel de opdrachtgever als door *BonAdvies*. Een ondertekend inschrijvings- of aanmeldingsformulier, een getekende schriftelijke bevestiging of een per email verzonden aanmelding of opdracht wordt eveneens als een overeenkomst aangemerkt.
3. Open Inschrijvingen: Trainingen & Workshop - Nadat wij uw inschrijfformulier, c.q. getekende offerte hebben ontvangen, bent u officieel ingeschreven als deelnemer aan de betreffende training of workshop. Dat betekent dat u akkoord gaat met de algemene voorwaarden en dat u zich verplicht tot betaling van de kosten, behorende bij de gehele training of workshop.

### Artikel 6 - Annulering / verhindering

Bij een openinschrijving is een wettelijke bedenktijd van 14 dagen van toepassing. Uitgezonderd een inschrijving minder dan 4 weken voor uitvoering.

2

In geval van verhindering bij een training/workshop kan een deelnemer zich altijd kosteloos laten vervangen door een collega.

Als *BonAdvies* door onvoorziene omstandigheden een training of dienst moet annuleren of verplaatsen, dient opdrachtgever haar in de gelegenheid te stellen om de dienst op een ander tijdstip te verlenen. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk [zouden] doen, dan zal *BonAdvies* hierover tijdig overleg plegen met haar opdrachtgever, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen en opnieuw contractueel vast te leggen.

### Artikel 7 - Facturen en tarieven

De facturen van *BonAdvies* worden berekend aan de hand van de overeengekomen aantallen uren/adviesdagen en tarieven. Indien aangegeven in de offerte, worden materiaalkosten gefactureerd. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting [BTW] en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd. Indien anders, is er sprake van: Vrijstellingen BTW conform art 11, 1, o, 2e onderwijsvrijstelling. *BonAdvies* factureert maandelijks aan de opdrachtgever.

### Artikel 8 - Betaling

- Alle honoraria en bijkomende kosten zijn direct bij de opdrachtverlening verschuldigd.
  - De opdrachtgever is gehouden de door Janssen Training & Advies ingediende declaraties/facturen te voldoen binnen 14 dagen na factuurdatum.
  - Bij niet tijdige betaling kunnen begeleiding, advisering en/of overige diensten worden opgeschort of beëindigd, waarbij de betalingsverplichting blijft bestaan.
  - Indien een declaratie van *BonAdvies* niet binnen de gestelde termijn is betaald, is de opdrachtgever na ommekomst van die termijn, zonder dat een ingebrekestelling of aanmaning terzake nodig is, over het openstaande bedrag een rente verschuldigd van 1,5% per kalendermaand. Een gedeelte van een maand wordt voor een volle maand gerekend.
  - Het afschrift van de door *BonAdvies* verzonden factuur geldt als volledig bewijs van de verschuldigdheid van de rente en de dag waarop de renteberekening aanvangt.
- 3
- Alle kosten van inning, waaronder begrepen alle kosten van rechtsbijstand en ook de buitenrechtelijke kosten, komen geheel voor rekening van de opdrachtgever.
  - Voor buitenrechtelijke kosten mag in ieder geval, zonder nader bewijs, 18% van de verschuldigde hoofdsom in rekening gebracht worden.
  - Reclames omtrent een declaratie moeten binnen twee weken na dagtekening van de factuur schriftelijk bij *BonAdvies* zijn ingediend. Na deze periode wordt de reclamemogelijkheid geacht te zijn verwerkt en vervalt het reclamerecht.

### Artikel 9 - Intellectuele eigendomsrecht/auteursrecht en gebruiksrecht

Op alle door *BonAdvies* uitgegeven materialen, gespreksmethodes, voorstellen, adviezen, modellen, rapportages, software en dergelijke is auteursrecht en de overige rechten van intellectueel eigendom van toepassing.

#### Artikel 10 - Vertrouwelijke informatie / Discretie

*BonAdvies* zal alle redelijkerwijze te nemen voorzorgsmaatregelen treffen teneinde de van de opdrachtgever ontvangen informatie van vertrouwelijke aard geheim te houden. Indien noodzakelijk wordt op verzoek van de opdrachtgever door *BonAdvies* een geheimhoudingsverklaring getekend.

Conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens zullen gegevens, die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt, slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben. Vertrouwelijke informatie zal, conform de NIP-gedragscode, na het verstrijken van de opdracht aan de opdrachtgever worden teruggegeven of maximaal 1 jaar na het verstrijken van de opdracht worden vernietigd.

#### Artikel 11 - Aansprakelijkheid

4 Met betrekking tot de aansprakelijkheid voor de schade die kan ontstaan als gevolg van verwijtbare tekortkoming aan de zijde van *BonAdvies* geldt, dat deze wordt beperkt tot de direct aantoonbare kosten, welke door de verzekeringsmaatschappij worden gedekt.

*BonAdvies* kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor:

- indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie,
- schade die direct of indirect ontstaat door het onjuist interpreteren en/of onoordeelkundig gebruik van de door *BonAdvies* verstrekte kennis, informatie, producten of andere zaken die door *BonAdvies* geleverd zijn.
- schade, direct of indirect ontstaan, door een gebrekkige medewerking van de opdrachtgever.
- voor het gebruik en de toepassing van door *BonAdvies* verstrekte systemen en modellen zoals elektronische formulieren, computerprogramma's e.d..
- alle situaties en/of schade waarbij er duidelijk sprake is van overmacht.

## Artikel 12 - Klachtenprocedure

*BonAdvies* hecht veel belang aan tevreden relaties. Daarom werken wij voortdurend aan de kwaliteit van onze dienstverlening. *BonAdvies* werkt conform de kwaliteitscode voor Opleidingsinstituten voor Kort Beroepsonderwijs [vermelding in het register van het CRKBO].

Waar gewerkt wordt, worden helaas soms ook fouten gemaakt en/of kunnen misverstanden ontstaan. Indien u ontevreden bent over onze dienstverlening of een ander aspect van *BonAdvies*, dan nodigen wij u nadrukkelijk uit om ons hiervan op de hoogte te stellen. Wij nemen iedere klacht, hoe dan ook, serieus en zoeken graag samen met u naar een passende oplossing.

- **Indienen van een klacht**

Wij stellen het bijzonder op prijs, wanneer wij, voorafgaande aan de klacht met u persoonlijk in gesprek kunnen gaan om met u de klacht te bespreken. Mocht u dit, om welke reden dan ook, niet willen, dan kunt u de klacht ook per direct schriftelijk bij ons indienen. U kunt uw klacht richten aan S.J.W.J. van Bon. Uw klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

- **Verloop klachtenprocedure**

De ontvangst van uw klacht wordt zo snel als mogelijk na binnenkomst bevestigd. Vervolgens nemen wij zo spoedig als mogelijk [binnen 15 werkdagen] contact met u op om te overleggen over de verdere stappen. Wij streven ernaar om elke klacht binnen 30 werkdagen opgelost te hebben. Mocht, dit om welke reden dan ook, niet mogelijk zijn, dan wordt u over de oorzaak hiervan geïnformeerd.

- **Beroepsmogelijkheid**

Indien u van mening bent dat uw klacht niet afdoende is behandeld, dan stellen wij voor om de hulp in te schakelen van een onafhankelijke derde.

In dat geval worden onkosten tussen partijen gedeeld, tenzij de desbetreffende beroepsinstantie een andere verdeling redelijk acht, gezien de afhandeling van de klacht. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend. Eventuele consequenties voor *BonAdvies* worden door ons correct afgehandeld.

- **Bewaartermijn en registratie**

Klachten, en de wijze van afhandeling, worden geregistreerd en voor de duur van drie jaren bewaard.

**Artikel 13 - Geschillen**

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Van een geschil is sprake, indien een van beide partijen dit in een aangetekend schrijven aan de wederpartij kenbaar maakt.

*BonAdvies* staat onder dossiernummer 72312580 ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.

S.J.W.J. van Bon

BonAdvies