

Datum: 18 november 2020

Stematelier Bennekom 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 Instemmend , betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, coaching, hierna te noemen 'cursus' of 'coaching'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door Stematelier Bennekom.

### 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 Instemmend.

2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en Stematelier Bennekom 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

3.1 De opdrachtgever 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 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 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.

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 geen recht op enige

terugbetaling.

3.6 Afspraken voor individuele training die niet of binnen 24 uur worden geannuleerd zullen in rekening worden gebracht.

#### 4.0 Annulering door Stematelier Bennekom

4.1 Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom betaalde bedrag binnen 14 dagen.

4.2 Stematelier Bennekom heeft het recht om de trainingslocatie te wijzigen wanneer er minder of meer deelnemers aanwezig zijn dan verwacht.

4.3 Stematelier Bennekom 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 zal Stematelier Bennekom steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke Stematelier Bennekom noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.

5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever Stematelier Bennekom apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is Stematelier Bennekom tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

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

6.3 Wanneer Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar

tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch Stematelier Bennekom behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door Stematelier Bennekom gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuururen, 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 Honorarium

8.1 het honorarium van Stematelier Bennekom is exclusief onkosten van Opdrachtnemer en exclusief declaraties van door Opdrachtnemer ingeschakelde derden.

8.2. Alle tarieven zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege (kunnen) worden opgelegd.

8.3 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Stematelier Bennekom toch het recht BTW in rekening te brengen.

## 9.0 Betaling

9.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Stematelier Bennekom anders is aangegeven, dient betaling van de door Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien Instemmend 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 Stematelier Bennekom uitgegeven brochures en het project- en cursusmateriaal berust bij instemmend, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Stematelier Bennekom zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

10.2 Alle door Stematelier Bennekom geleverde zaken, daaronder eventueel medebegrepen ontwerpen, schetsen, opdrachten, oefeningen, documentatie, tekeningen, films, software, (elektronische)bestanden, enz., blijven eigendom van Stematelier Bennekom totdat de opdrachtgever alle navolgende verplichtingen uit alle met Stematelier Bennekom gesloten overeenkomsten is nagekomen.

De opdrachtgever is verplicht zich door eigendomsvoorbehoud geleverde zaken te verzekeren en verzekerd te houden tegen brand, ontploffing- en waterschade alsmede tegen diefstal en de polis van deze verzekering op eerste verzoek ter inzage te geven.

## 11.0 Aansprakelijkheid

11.1 De aansprakelijkheid voor schade voor Stematelier Bennekom is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom 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 Stematelier Bennekom, voor aanspraken van derden terzake van schade, welke wordt veroorzaakt door het gebruik dat van het door Stematelier Bennekom (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 Stematelier Bennekom.

## 13.0 Bedenktijd

13.1 De deelnemer heeft na inschrijving van een open training een bedenktijd 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 Stematelier Bennekom 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 maken wij gebruik van interactie-feedback en wisselen we didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit.

15.3 De cursussen van Stematelier Bennekom en van Stematelier Bennekom in samenwerking met Speaking2, worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Uiteraard zijn deze evaluaties voor de opdrachtgever. Tegelijkertijd vormen zij een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole.