

ALGEMENE VOORWAARDEN

VOOR AANBIEDINGEN EN OVEREENKOMSTEN TOT HET LEVEREN VAN ZAKEN EN DIENSTEN DOOR
Ten Have & Partners Opleiding en Training (THPOT)

Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Amsterdam onder inschrijvingnummer 34192523 Ten Have & Partners Opleiding en Training, THP Opleiding en Training en hierna te noemen THPOT, Waterpoort 10, 5256 AX Heusden

Artikel 1 Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en/of op alle overeenkomsten tot het leveren van producten of diensten, inclusief opleidingen zoals vastgelegd in CRKBO.
2. Afwijkende voorwaarden en bedingen gelden slechts indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door THPOT en dan nog slechts voor de overeenkomst waarbij deze bedingen zijn gemaakt.

Artikel 2 Aanbiedingen

Alle aanbiedingen door THPOT worden schriftelijk gedaan en zijn vrijblijvend tenzij, voordat de aanbieder werd gedaan het tegendeel is overeengekomen of zulks bij het doen van de aanbieder is vermeld.

Artikel 3 Geldigheidsduur van offertes

De door THPOT gemaakte offertes zijn maximaal dertig dagen geldig, tenzij anders is aangegeven. THPOT is aan de offerte gehouden, indien de opdrachtgever de opdracht schriftelijk en binnen de in de offerte aangegeven termijn heeft bevestigd.

Artikel 4 Totstandkoming van overeenkomsten

1. De overeenkomst tussen THPOT en de opdrachtgever komt tot stand door schriftelijke bevestiging van de offerte door de opdrachtgever, door schriftelijke bevestiging door THPOT aan de opdrachtgever van diens schriftelijke, telefonische of mondelinge opdracht, dan wel doordat THPOT tot uitvoering van een geplaatste opdracht overeenkomstig die opdracht is overgegaan.
2. Aanvullingen en/of afwijkingen van overeenkomsten binden THPOT eerst nadat en voor zover zij zijn geaccepteerd op de wijze als in artikel 1 lid 2 omschreven.

Artikel 5 Overeenkomst en Opdracht

1. In de overeenkomst wordt het gebied van de opdracht bepaald door de in de aanbieder of offerte opgenomen omschrijving van diensten, zaken en producten en de daaruit voortvloeiende werkzaamheden inclusief alle wijzigingen die naderhand worden aangebracht.
2. De werkzaamheden worden naar beste weten uitgevoerd. Bij de uitvoering streeft THPOT naar een voor de opdrachtgever bruikbaar geacht resultaat.
3. De opdracht zal worden uitgevoerd binnen de in de offerte vermelde geschatte termijn (zie artikel 8 'Leveringstermijn'). Het exact aangeven van de voor het uitvoeren van een opdracht benodigde tijd is niet mogelijk, aangezien de duur kan worden beïnvloed door allerlei buiten de macht en invloed van THPOT liggende factoren zoals bijvoorbeeld de kwaliteit van de informatie en de te verkrijgen medewerking.
4. Elke uit te voeren opdracht kent een vaste opdrachtgever. Deze opdrachtgever kan zich te allen tijde laten bijstaan door één of meerdere door de opdrachtgever aan te wijzen vennoten van THPOT. Tevens mag THPOT zich laten bijstaan door derden-specialisten.

5. De opdracht is van de zijde van THPOT beëindigd als voldaan is aan levering van de in de artikelen 4 en 5 bepaalde resultaten.
6. THPOT mag de kostenraming van de opdracht met maximaal 10% overschrijden.
7. Bij een overschrijding van meer dan 10% verplicht THPOT zich nader om overleg met de opdrachtgever te voeren over de verdere uitvoering van de opdracht.
8. Na beëindiging van de opdracht als bedoeld in lid 5 hiervoor zal de eindafrekening plaatsvinden onder overlegging van een calculatie van werkelijk bestede uren als overeenkomstig (zie punt 6) is afgesproken.

Artikel 6 Prijzen

1. Tenzij anders vermeld, zijn alle door THPOT in een offerte en of overeenkomst genoemde prijzen tegen BTW 0 tarief.
2. Bij producten en diensten geldt de in de overeenkomst vastgelegde prijs. THPOT is gerechtigd om de jaarlijkse tarief veranderingen door te berekenen op afgesloten overeenkomsten die de oude tarief periode overschrijden.
3. Is in de offerte of overeenkomst een richtprijs opgenomen, dan zal het te betalen bedrag worden bepaald door nacalculatie op grond van de bij THPOT gebruikelijke tarieven en methoden, welke van te voren schriftelijk aan opdrachtgever kenbaar zijn gemaakt. Bij richtprijs wordt, anders dan in artikel 5.6 aangegeven, bij iedere opdracht opnieuw bepaald met welk percentage de raming mag worden overschreden.
4. Bij samengestelde prijsopgaven bestaat geen verplichting tot levering van een gedeelte van de in de offerte begrepen zaken tegen een overeenkomstig gedeelte van de voor het geheel opgegeven prijs.
5. Indien bij de uitvoering van een overeenkomst prijsverhoging optreedt door factoren die buiten de verantwoordelijkheid van THPOT liggen, dan wordt deze prijsverhoging doorberekend. THPOT is verplicht de opdrachtgever zodra mogelijk te informeren over het ontstaan of bestaan van prijsverhogende factoren.

Artikel 7 Annulering

1. Afnemer van de diensten van THPOT heeft wettelijke bedenktijd van 14 dagen na aanmelding/tekening contract tot afname van of deelname aan de dienst. Binnen die termijn kan de overeenkomst worden ontbonden. De opdrachtgever heeft het recht de afgesloten overeenkomst te annuleren. Bij annulering tot twee maanden voor de start van de uitvoering van de in de overeenkomst opgenomen zaken, diensten of advisering in de ruimste zin des woords, dan wel van levering van zaken of producten, bedragen de kosten voor de opdrachtgever 10% van het overeengekomen bedrag. Bij annulering tussen twee maanden en twee weken voor aanvang zijn de kosten 30%. Indien de annulering binnen twee weken voor aanvang plaatsvindt, is het volledige bedrag verschuldigd. Annulering geschiedt slechts per brief met ontvangstbericht.
2. THPOT heeft het recht om met opgave van redenen een opdracht te annuleren in welke gevallen de opdrachtgever uitsluitend recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan THPOT reeds betaalde bedrag. Terugbetaling vindt plaats binnen 30 werkdagen na de datum van schriftelijke kennisgeving door THPOT van het annuleren van de opdracht.

Artikel 8 Leveringstermijn

1. Levertijden van producten, diensten, zaken of advisering in de ruimste zin des woords worden bij benadering vastgesteld.
2. Overschrijding van de levertermijn kan nimmer, ook niet na ingebrekestelling, aanspraak geven op schadevergoeding.

Artikel 9 Betalingen

1. Betaling aan THPOT geschiedt zonder korting of compensatie, binnen veertien dagen na factuurdatum. Bij niet of niet tijdig betalen is de opdrachtgever verplicht om de wettelijke rente te betalen over het volledige bedrag zonder enige ingebrekestelling.
2. THPOT behoudt zich het recht voor om deel- of interim facturen in te dienen naar rato van verrichte werkzaamheden.
3. In geval een opdrachtgever in gebreke is met de volledige betaling van een gefactureerd bedrag dan heeft het enkele feit van niet tijdig betalen, onverminderd de overigens aan THPOT toekomende rechten, onder meer tot gevolg dat:
 - a. alle overige ten name van de opdrachtgever openstaande vorderingen onmiddellijk opeisbaar worden;
 - b. THPOT, zonder enige ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst, het recht heeft de uitvoering der overeenkomst zijnerzijds op te schorten en/of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk voor ontbonden te verklaren en betaling van een onmiddellijk opeisbare boete te vorderen van tien procent van het totaal inclusief het genoemde in sub a van dit lid door de opdrachtgever verschuldigde.
4. THPOT heeft het recht alle invorderingskosten op de opdrachtgever te verhalen.
5. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van opdrachtgever zijn de verplichtingen onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 10 Eigendomsvoorbehoud

Alle door THPOT ontwikkelde materialen of gegeven zaken en producten kunnen nimmer door de opdrachtgever in eigen beheer aan leden van de organisatie van de opdrachtgever dan wel aan derden worden verstrekt dan wel overgedragen, tenzij dit in een afzonderlijke overeenkomst tussen partijen is vastgelegd.

Artikel 11 Gebruiksrecht en publicatie

1. Opdrachtgever heeft een exclusief recht om resultaten, zoals deze zijn vervat in door THPOT uitgebrachte schriftelijke rapporten, notities en artikelen, aan te wenden voor intern gebruik.
2. Behoudens het in lid 1 bepaalde heeft THPOT met uitsluiting van opdrachtgever het recht voor zichzelf te gebruiken voor en door derden te (laten) gebruiken:
 - a. de kennis en ervaring bij THPOT aanwezig bij het aanvaarden van de opdracht;
 - b. de nieuwe specifieke kennis en gegevens door de uitvoering van de opdracht verkregen; het vorenstaande met inbegrip van rekenmethodes, programmatuur en experimentele werkwijzen, al dan niet voortgekomen uit de uitvoering van de opdracht. Het hier bepaalde laat de geheimhoudingsverplichtingen van THPOT als vervat in artikel 12 onverlet.
3. Het is de opdrachtgever niet toegestaan tijdens en gedurende 2 jaar na gehele of gedeeltelijke beëindiging van de opdracht, personeel van THPOT dat in loondienst, als zelfstandige of anderszins voor THPOT werkte, in loondienst, als zelfstandige of anderszins aan zich te binden. Niet-nakoming van het gestelde zal tijdens de duur van het dienstverband beëindiging tot gevolg hebben en gedurende twee jaar daarna tot gevolg hebben dat de opdrachtgever aan THPOT een direct opeisbare boete van €10.000,- per gebeurtenis of per dag dat de overtreding voortduurt, verschuldigd is, onverminderd het recht van THPOT zowel tijdens de duur van het dienstverband als gedurende twee jaar daarna op vergoeding van de werkelijk geleden schade.

Artikel 12 Geheimhouding

Partijen zijn over en weer verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij van elkaar ontvangen, tenzij anders is overeengekomen.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. THPOT verplicht zich de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. THPOT aanvaardt aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor schade ontstaan als gevolg van een aan THPOT toerekenbare tekortkoming bij de uitvoering van de overeenkomst of door onrechtmatige daad, doch ten hoogste tot het bedrag van de prijs die opdrachtgever verschuldigd is voor de opdracht. In geen geval zal een schadevergoeding meer bedragen dan €10.000,-.
3. De opdrachtgever vrijwaart THPOT en/of door THPOT bij de uitvoering van de opdracht gebruikte en/of ingeschakelde personen, voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door deze derden geleden schade voortvloeiende uit toepassing of het gebruik van het resultaat van de werkzaamheden van THPOT door opdracht-gever behoudens voor zover deze schade krachtens het bepaalde in lid 2 voor rekening van THPOT komt, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van THPOT en/of aan de zijde van door THPOT bij de uitvoering van de opdracht gebruikte en/of ingeschakelde personen.

Artikel 14 Klachten en toepasselijkheid van geschillen

1. Klachten over diensten en goederen van THPOT dienen zo spoedig mogelijk na ontvangst der zaken of de factuur schriftelijk te geschieden, doch in ieder geval binnen 30 dagen na ontvangst. THPOT reageert hierop schriftelijk en binnen vier weken. Zie Artikel 15 Klachtenprocedure.
2. Op iedere overeenkomst tussen THPOT en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
3. Blijvende geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde Arrondissementsrechtbank.

Artikel 15 Klachtenprocedure

1. THPOT neemt klachten serieus en hanteert ze als leermoment voor verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.
2. Zowel een cursist als opdrachtgever kan een klacht indienen.
3. Een klacht kan in eerste instantie worden voorgelegd aan de klachtencommissie van THPOT, welke bestaat uit twee niet bij de opdracht betrokken vennoten en een onafhankelijke mediator. Indiening van de klacht kan schriftelijk plaatsvinden. Bij schriftelijke indiening dient de klacht te worden gericht aan de Klachtencommissie van THPOT, Waterpoort 10, 5256 AX Heusden.
4. De klachtencommissie zal de klacht met volledige geheimhouding behandelen en ervoor zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene(n) wordt beschermd. Van eventuele externe partijen wordt eenzelfde geheimhouding vereist.
5. De klager zal zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging worden toegezonden.
6. De klachtencommissie stelt zowel de klager als de beklagde in de gelegenheid om gehoord te worden over hetgeen in de klacht is verwoord. Dat kan zowel met beide partijen apart of met beiden gezamenlijk. De klachtencommissie zal uiterlijk binnen 10 werkdagen na verzending van de ontvangstbevestiging partijen hiertoe uitnodigen.
7. Indien wenselijk dan kan een partij zich bij laten staan door een derde. Ook daarvoor geldt dat deze zich aan de geheimhoudingsplicht dient te houden.
8. De klachtencommissie streeft er naar de klacht te behandelen binnen een periode van 30 dagen. Mocht dat niet mogelijk zijn dan verwittigd de klachtencommissie partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden.
9. De klachtencommissie toetst de klacht aan wettelijke kaders, redelijkheid en billijkheid.

10. Na evaluatie en behandeling van de ingediende klacht worden zowel klager als beklagde schriftelijk op de hoogte gebracht van de bevindingen en maatregelen van de klachtencommissie. Deze maatregelen kunnen bestaan uit:

- a. Ongegrond verklaring van de klacht indien deze geen betrekking heeft op de levering zoals vastgelegd in deze Algemene Voorwaarden.
- b. Opgelost zijn van de klacht, indien de klachtencommissie van oordeel is dat de grond onder de klacht is weggevallen of anderszins de klacht als opgelost kan worden beschouwd.
- c. Sanctiëring: Bindend advies dat voor een of voor beide partijen is gericht op opleidingen in de zin van CRKBO.
- d. Berisping waarbij de klacht gegrond wordt verklaard en de ernst dan wel herhaling leidt tot dwingend en bindend advies conform afspraken die tijdens de behandeling van de klacht zijn gemaakt.
- e. Beëindiging deelname opleiding (onder gehoudenheid tot een adequate financiële afwikkeling), dan wel voortzetting indien mogelijk van de opleiding binnen een andere groep of opleidingstraject. De klachtencommissie zal de gegrondheid van de klacht en eventuele aanvullende regelingen en/of voorwaarden daarbij uitvoerig onderbouwen en toelichten.
- f. Klager staat te allen tijde de mogelijkheid open wettelijk vastgestelde wegen te bewandelen.

11. THPOT zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van 2 jaren bewaren.

12. Tot lid van de klachtencommissie zijn aangesteld namens THPOT dhr. P. van der Vliet en dhr. C. ten Have en een onafhankelijke mediator, mw. W. Everts. Indien een van de genoemde personen niet meer beschikbaar is, zal een nieuwe aanstelling plaatsvinden en zal dit artikel overeenkomstig worden gewijzigd.

Artikel 16 Wijziging van de voorwaarden

THPOT is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip. THPOT zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de opdrachtgever toezenden. Indien geen tijdstip is meegedeeld treden wijzigingen in werking zodra een wijziging aan de opdrachtgever is meegedeeld. Het totaal aantal artikelen van de Algemene Voorwaarden bedraagt 16 (zestien).