

ALGEMENE VOORWAARDEN

IRIS POSTHOUWER TRAINING&ADVIES 2018

1. OVER WIE HEBBEN WE HET IN DIT DOCUMENT?

- a. Met IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES, ook wel afgekort tot IPTA, bedoel ik de onderneming van mij, Iris Posthouwer. IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES is gevestigd in Amsterdam en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 58554254.
- b. Onder 'opdrachtgever' versta ik een levend persoon of een samenwerkingsverband en/of de rechtspersoon met wie IPTA een overeenkomst sluit voor het leveren van trainingen of verwante diensten.

2. ALGEMEEN

- a. In deze voorwaarden staat beschreven wat u (jij, als je dat liever hebt) als opdrachtgever van mij kunt verwachten, en wat ik andersom verwacht. Dat gezegd hebbende: in overleg is meestal een hoop mogelijk.
- b. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al mijn aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen.
- c. Als u als opdrachtgever ook Algemene Voorwaarden heeft, dan zijn deze niet van toepassing. Wel kunnen we vooraf we deze voorwaarden in onderling overleg aanpassen of aanvullen, schriftelijk of per email.
- d. Deze Algemene Voorwaarden zijn bij aanvang van de overeenkomst verstrekt en geaccepteerd door de opdrachtgever.

3. KWALITEIT

- a. IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES verplicht zich tot het leveren van goed werk, in overeenstemming met de geldende professionele normen.
- b. Daarbij kan ik als IPTA niet instaan voor de kwaliteit van het werk van derden, zoals de kwaliteit van de gehuurde trainingsruimtes. Wel zal ik me altijd inspannen om daar goed advies over te geven, zodat alle randvoorwaarden de trainingen ondersteunen.

4. MAATWERKTRAININGEN

- a. Een opdracht komt tot stand doordat ik een schriftelijke offerte aan de opdrachtgever uitbreng en deze laatste die offerte aanvaardt door de opdrachtbevestiging te ondertekenen, of per email te verklaren akkoord te gaan met de offerte, inclusief deze algemene voorwaarden.
- b. De werkzaamheden voor een opdracht kunnen bestaan uit:
 - uitvoering
 - ontwikkeling
 - voorbereiding en onderzoek
 - intakes afnemen en verwerken
 - besprekingen
 - briefings acteurs/co-trainers
 - evaluaties verzamelen en verwerken
 - alle andere werkzaamheden die de opdrachtgever en IPTA hebben afgesproken als behorende tot de opdracht.
- c. Vooraf bespreken we welke van bovenstaande werkzaamheden in rekening worden gebracht, op basis van het dagdeel- en/of uurtarief dat in de offerte is aangegeven. Het acquisitiesprek is gratis.
- d. Een voorstel of aanbieding van IPTA is vrijblijvend, is 30 dagen geldig, of zoveel langer of korter als in het voorstel wordt aangegeven.
- e. Als de opdrachtgever de opdracht na ontvangst heeft aanvaard heeft IPTA nog twee dagen de tijd om de aanbieding te herroepen.
- f. De opdrachtgever heeft na ondertekening veertien werkdagen bedenktijd. In die tijd mag er kosteloos geannuleerd worden. Daarna is gaat de overeenkomst definitief door.
- g. De annuleringsvoorwaarden zijn verder flexibel: voorafgaand aan een training kan immers van alles veranderen. **Tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is annulering daarom kosteloos. Vanaf vier weken tot twee weken voor aanvang is de helft van de vergoeding voor de betreffende training verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd indien minder dan twee weken voor aanvang van de training wordt geannuleerd.**

- h.** De trainingen worden uitgevoerd door Iris Posthouwer, tenzij met de opdrachtgever andere afspraken zijn gemaakt. Indien nodig behoud ik mij het recht voor onderdelen uit te besteden of te laten uitvoeren door derden (bijvoorbeeld acteurs), maar altijd na overleg met de opdrachtgever.
- i.** Bij ziekte of uitval van de trainer stelt IPTA alles in het werk om een vervangende trainer van gelijke kwaliteit te vinden. De opdrachtgever mag in dat geval vanzelfsprekend gratis annuleren, maar IPTA is niet aansprakelijk voor de gemaakte kosten door de opdrachtgever. IPTA berekent €0,30 reiskosten per kilometer, vanaf Amsterdam. Een enkele keer wordt ook reistijd in overleg afgesproken.

5. OVERMAGHT

- a.** Er is sprake van overmacht als de omstandigheden te wijten zijn aan het onverwacht niet beschikbaar zijn van trainer(s), acteur(s), of locatie(s).
- b.** In een dergelijk geval van overmacht houd ik mij het recht voor om trainingen of individuele sessies te veranderen, te verplaatsen, of op te schorten, tot de omstandigheden die de overmacht veroorzaken zich niet meer voordoen.
- c.** Het plannen van nieuwe data voor de betreffende training(en) gebeurt in overleg met de opdrachtgever en zoveel mogelijk met de deelnemers van de betreffende training.
- d.** Bij annulering van een coaching of training op grond van dit artikel is IPTA niet gehouden om de schade te vergoeden die hieruit kan voortvloeien voor deelnemers of de opdrachtgever.
- e.** Eventueel reeds door de opdrachtgever betaalde deelnamekosten worden binnen een termijn van vier weken na annulering gerestitueerd.

6. AUTEURS- EN EIGENDOMSRECHT

- a.** Op alle gebruikte documentatie van IPTA geldt het auteursrecht van IPTA/Iris Posthouwer.
- b.** Het materiaal dat IPTA heeft vervaardigd, is intellectueel eigendom van IPTA.
- c.** Deelnemers mogen het materiaal dat zij tijdens de training uitgereikt hebben gekregen houden, maar het materiaal mag niet worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook vermenigvuldigd zonder toestemming (schriftelijk of per email) van Iris Posthouwer.

7. KLACHTEN

Mocht u een klacht willen indienen over dienstverlening van IRIS POSTHOUWER T&A of over het gedrag van de trainer of acteur, dan hanteren wij onderstaande klachtenprocedure.

- a.** U kunt uw klacht schriftelijk (per brief of email) kenbaar maken:
IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES
Jekerstraat 100-2
1078 MH Amsterdam
of info@irisposthouwer.nl
- b.** U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging.
- c.** De afhandeling van uw klacht valt onder verantwoordelijkheid van IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES.
- d.** Binnen 2 weken neemt Iris Posthouwer contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen.
- e.** De klacht wordt binnen 4 weken afgehandeld. Mocht er meer tijd nodig zijn dan stelt Iris Posthouwer u daarvan op de hoogte. Zij zal daarbij de reden van de vertraging toelichten en de verwachte termijn aangeven waarbinnen uitsluitel zal kunnen geven.
- f.** Indien de behandeling van uw klacht door Iris Posthouwer niet leidt tot een in uw ogen acceptabele oplossing dan kunt u een beroep doen op het klachtenreglement van de Nederlandse Orde van Beroepstrainers (NOBTRA). Iris Posthouwer is als trainer aangesloten bij de beroepsvereniging NOBTRA en beschouwt de uitspraak van de Klachtencommissie van de NOBTRA als bindend. Informatie over het indienen van een klacht bij de NOBTRA vindt u op <https://nobtra.nl/klachtenprocedure>.
- g.** Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- h.** Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.

8. VERTROUWELIJKHEID

- a.** IRIS POSTHOUWER T&A behandelt alle persoonlijke gegevens die opdrachtgevers en deelnemers verstrekken vertrouwelijk. De betreffende gegevens worden alleen ingezien door Iris Posthouwer en wanneer relevant een trainingsacteur. IPTA staat persoonlijke gegevens van deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd.
- b.** IRIS POSTHOUWER T&A behandelt bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens die deelnemers openbaar maken tijdens een training vertrouwelijk. IPTA staat bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens van deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd. Wanneer tijdens trainingen gebruik wordt gemaakt van trainingsacteurs tekenen zij vooraf deze voorwaarden.

9. BETALING

- a.** Na afronding van de opdracht (tenzij anders afgesproken, bijvoorbeeld bij een langlopend traject) stuurt Iris Posthouwer een digitale factuur. Opdrachtgevers voldoen de factuur binnen dertig dagen na de factuurdatum.
- b.** Opdrachtgevers maken het verschuldigde bedrag over naar rekeningnummer
IBAN NL96 RABO 0106 4947 24
tnv IRIS POSTHOUWER TA
te Amsterdam.
- c.** In geval van overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever aan IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES de wettelijke rente verschuldigd, en moet hij alle door IP T&A gemaakte incassokosten vergoeden, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke.

vragen?
mail of bel me

06 20 54 78 28
info@irisposthouwer.nl