

ALGEMENE VOORWAARDEN

IRIS POSTHOUWER TRAINING&ADVIES

1. OVER WIE HEBBEN WE HET IN DIT DOCUMENT?

- a. Met IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES, 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 werkzaamheden.

2. WAARVOOR GELDEN DEZE VOORWAARDEN?

- 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. Eventuele inkoop- of andere algemene voorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing. Wel kunnen we vooraf 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. HOE KOMT EEN OVEREENKOMST TOT STAND?

- a. Een opdracht komt tot stand doordat ik (meestal na een acquisitiesprek) 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. In de offerte of opdrachtbevestiging maken we in geval afspraken over de inhoud van het programma en over de uitvoeringsdata, en eventueel over zaken als ontwikkeling, voorbereiding, intakes, briefings, evaluaties, etc.

- c. Vooraf bespreken we welke van bovenstaande werkzaamheden in rekening worden gebracht, op basis van het dagdeeltarief 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 kalenderdagen bedenktijd. In die tijd mag er kosteloos geannuleerd worden. Daarna gaat de overeenkomst definitief door.

4. KWALITEIT

- a. IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES verplicht zich tot het leveren van goed werk, in overeenstemming met de algemeen 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 inspannen om daar goed advies over te geven, zodat alle randvoorwaarden de trainingen ondersteunen.

5. 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 bedrijfsinformatie of werkgerelateerde gegevens die deelnemers openbaar maken tijdens een training vertrouwelijk. IPTA staat deze gegevens van deelnemers niet af aan derden, tenzij wettelijk verplicht. Wanneer tijdens trainingen gebruik wordt gemaakt van trainingsacteurs tekenen zij vooraf deze voorwaarden.

6. INTELLECTUEEL EIGENDOM

- 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 niet publiceren of vermenigvuldigen zonder schriftelijke toestemming van Iris Posthouwer.

7. TARIEVEN EN ANDERE KOSTEN

- a. De overeenkomst bevat het tarief voor de opdracht die Iris Posthouwer uitvoert.
- b. Over de trainingen berekenen we 21% BTW, tenzij anders vermeld.
- c. Reis- en verblijfkosten en eventueel andere onkosten die IPTA maakt voor uitvoering van de opdracht komen voor rekening van de opdrachtgever.
- d. IPTA berekent €0,30 reiskosten per kilometer, vanaf Amsterdam (1078 MH). Een enkele keer wordt ook reistijd in overleg afgesproken.
- e. IPTA behoudt zich het recht voor om jaarlijks in overleg met de opdrachtgever haar tarieven aan te passen, op basis van prijsindexatie of maatregelen die door de overheid zijn opgelegd.

8. ANNULERINGSVOORWAARDEN

- a. Wanneer de bedenktijd afgelopen is, reken ik erop dat de opdracht doorgaat. Ik reserveer tijd in mijn agenda en ga niet in op aanvragen voor trainingen voor dezelfde dagen. Daarom breng ik bij annuleren vaak kosten in rekening.
- b. Tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingsdag is annulering kosteloos. Vanaf vier weken tot twee weken voor aanvang is de helft van de vergoeding voor de betreffende training verschuldigd. Als de opdrachtgever minder dan twee weken van tevoren de training annuleert brengt IPTA het volledige bedrag in rekening.
- c. Bovenstaande geldt ook voor verschuiven van de overeengekomen uitvoeringsdata, aangezien dat feitelijk neerkomt op annuleren van de overeenkomst plus hercontracteren.

9. OVERMACHT

- a. Er is sprake van overmacht als IPTA onverwacht niet kan beschikken over trainer(s), acteur(s), en/of de locatie, zonder dat de omstandigheid aan IPTA te verwijten valt.
- 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. Eventuele nieuwe data plant IPTA in overleg met de opdrachtgever en/of deelnemers.

- d. Bij annulering op basis van overmacht is IPTA niet verantwoordelijk voor de schade die hieruit voortvloeit voor deelnemers of de opdrachtgever.
- e. Eventueel reeds door de opdrachtgever betaalde deelnamekosten worden binnen een termijn van vier weken na annulering gerestitueerd.

10. KLACHTEN

- a. Ik doe enorm mijn best om een training of traject te verzorgen dat voldoet aan de geldende professionele normen, en vooral waar deelnemers en opdrachtgever blij mee zijn en wat aan hebben.
- b. Mocht er onverhoopt toch iets zijn dat niet goed is gegaan met betrekking tot de dienstverlening van IRIS POSTHOUWER T&A of het gedrag van de trainer of acteur, dan is het mogelijk om een klacht in te dienen.
- c. Vermeld in de klacht duidelijk wat het bezwaar is, op grond waarvan het bezwaar wordt gemaakt en wat u graag wilt dat IPTA daaraan doet. Stuur uw klacht per brief of email naar:

IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES

Jekerstraat 100-2

1078 MH Amsterdam

of info@irisposthouwer.nl

- d. De afhandeling van uw klacht valt onder verantwoordelijkheid van IRIS POSTHOUWER TRAINING & ADVIES.
- e. U ontvangt binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Binnen 2 weken neemt Iris Posthouwer contact met u op met een voorstel om tot een oplossing te komen.
- f. 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.
- g. Als 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>.

- h. Klachten worden strikt vertrouwelijk behandeld.
- i. Klachten of opmerkingen en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en minimaal 2 jaar bewaard.

11. 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, tenzij anders afgesproken.
- b. Opdrachtgevers maken het verschuldigde bedrag over naar rekeningnummer
- c. In geval van overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd, en is hij verplicht de kosten te vergoeden als IPTA incassobureaus, deurwaarders en/of advocaten moet inschakelen.

IBAN NL96 RABO 0106 4947 24
tnv IRIS POSTHOUWER TA te Amsterdam

vragen?
mail of bel me

06 20 54 78 28
info@irisposthouwer.nl