

## Algemene Leveringsvoorwaarden

### 1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten tussen SPAN Organisatie-advies en Opleidingen en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

### 2. Opdrachtaanvaarding

De medewerkers van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen aanvaarden slechts die opdrachten, waarvoor zij de kwalificaties bezitten. De in te zetten medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen dient door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgever als de medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van de kwaliteit en continuïteit. De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

### 3. BTW vrijgesteld

SPAN Organisatie-advies en Opleidingen is in het bezit van een CRKBO registratie. Conform de belastingvoorschriften zijn hierdoor al de door ons geleverde producten vrijgesteld van BTW.

### 4. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen. De wilsovereenkomst over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds de medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Opdrachtgever heeft na aangaan van de opdracht 14 dagen bedenktijd en daarmee het recht om de opdracht binnen veertien dagen na ondertekening te herroepen.

### 5. Uitvoeringscondities

In de wilsovereenkomst over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname
- de bepaling van de leerbehoefte
- het te hanteren opleidingsonderwerp
- de wijze van werken
- de te gebruiken materialen en / of technische hulpmiddelen
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen
- de keuze van de in te zetten opleiders door SPAN Organisatie-advies en Opleidingen en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider
- de rol van de opleider(s)
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering
- de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt
- de eventuele nabespreking
- de kostenraming
- kosten trainingsmateriaal
- reis- en verblijfkosten van de opleider
- extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan
- het in rekening brengen van offertekosten
- de betalings- en annuleringsregelingen
- bepalingen omtrent overmachtsituaties
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright
- de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg

- de hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief
- zaken die niet genoemd zijn, maar in de lijn liggen van het onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdracht-gever en medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen in overleg geregeld worden

#### **6. Wijzigingen van de opdracht**

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen tijdig overleg gepleegd, ten einde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

#### **7. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)**

De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen heeft het recht zich uit de opdracht terug te trekken indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn of haar invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft SPAN Organisatie-advies en Opleidingen recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

#### **8. Condities waaronder de cursus/training eventueel niet doorgaat**

SPAN Organisatie-advies en Opleidingen is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de Opdrachtgever indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop SPAN Organisatie-advies en Opleidingen geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor SPAN Organisatie-advies en Opleidingen niet in staat is zijn verplichtingen na te komen. SPAN Organisatie-advies en Opleidingen heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat SPAN Organisatie-advies en Opleidingen zijn verbintenis had moeten nakomen. Voor zoveel SPAN Organisatie-advies en Opleidingen ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is SPAN Organisatie-advies en Opleidingen gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

#### **9. Annulering**

In geval van annulering van bijeenkomsten en werkzaamheden, waarvoor wij data hebben afgesproken, wordt als volgt gehandeld:

- Bij annulering binnen één maand voor de afgesproken datum/data is de overeengekomen prijs volledig verschuldigd;
- Bij eerdere annulering brengen wij de helft van de overeengekomen prijs in rekening; De annuleringsregelingen van hotels, conferentieoord, huur hulpmiddelen enz. staan los van die van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen en kunnen van geval tot geval verschillen.

#### **10. Het betrekken van derden bij de opdracht**

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of SPAN Organisatie-advies en Opleidingen geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

#### **11. Voortgangsrapportage**

De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft de medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen desgevraagd inzicht in de methoden die hij of zij in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

#### **12. Documentatie van de opdracht**

De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

### **13. Vertrouwelijkheid**

De medewerker van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen zal ten aanzien van het gebruik van de hem of haar in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt zullen 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.

### **14. Facturering en betalingscondities**

Betaling dient binnen 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden. Bij girale betaling geldt de valutatdatum als datum van betaling. In onze declaraties zijn geen rentekosten opgenomen. Indien de declaratie niet binnen vier weken na de declaratie datum is betaald, behouden wij ons het recht voor een rentetoeslag van 1% per maand over het verschuldigde bedrag in rekening te brengen vanaf de datum van de declaratie.

#### **14.1 Incompany:**

Voor een kort opleidingsproject (tot 1 maand) declareren we na afloop van de laatste activiteit/bijeenkomst; als het project langer duurt, zullen we telkens maandelijks declareren.

#### **14.2 Open inschrijving:**

De deelnemer ontvangt ca. twee weken voor aanvang van de training een factuur. Deze dient binnen vier weken te zijn voldaan.

### **15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel**

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

### **16. Intellectueel eigendom**

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen, tenzij anders overeen gekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn of haar eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

### **17. Klachtenprocedure**

SPAN Organisatie-advies en Opleidingen vindt de tevredenheid van de opdrachtgevers zeer belangrijk. Het kan echter voorkomen dat bij de uitvoering van de werkzaamheden door de opdrachtgever tekortkomingen worden geconstateerd. SPAN Organisatie-advies en Opleidingen verzoekt in die situatie de opdrachtgever de klacht – van argumenten voorzien – binnen een termijn van maximaal een week na beëindiging van de opdracht, schriftelijk bij SPAN Organisatie-advies en Opleidingen in te dienen. SPAN Organisatie-advies en Opleidingen zorgt dat de klacht zo spoedig mogelijk behandeld wordt, en dat met de opdrachtgever overeenstemming bereikt wordt. SPAN Organisatie-advies en Opleidingen reageert binnen twee weken op de klacht. De klager krijgt binnen vier weken een besluit over de klacht, waarmee de klacht afgehandeld is. Mocht er toch langere tijd nodig zijn om onderzoek te doen, dan wordt klager hiervan binnen drie weken in kennis gesteld. Het uitstel wordt daarbij toegelicht. Klager ontvangt daarbij een indicatie wanneer SPAN Organisatie-advies en Opleidingen verwacht uitsluitsel te kunnen geven. Wanneer klager het niet eens is met de beslissing van SPAN Organisatie-advies en Opleidingen, dan kan hij in beroep gaan bij mr. L. Groeneweg. Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor SPAN Organisatie-advies en Opleidingen bindend. Eventuele consequenties worden door SPAN Organisatie-advies en Opleidingen snel afgehandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en twee jaar bewaard. De klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

### **18. Afwijkende afspraken**

Afspraken, die van bovenstaande voorwaarden afwijken en die schriftelijk zijn vastgelegd, gaan vóór op deze algemene voorwaarden.