
	<h2 style="text-align: center;">Afwijkingen, klachten en klachtenafhandeling Algemene Voorwaarden (Artikel 9)</h2>			
	Datum versie 1	01-08-2021	Documentnr.	4.1
	Norm	SMART geformuleerd	Aantal pagina's	4
	Datum versie 2:	Proceseigenaar: JK		

### 1. Definities

1.1 Transparant Training: trainingsbureau dat communicatietrainingen op maat verzorgt in opdracht van opdrachtgevers. Transparant Training is een netwerkorganisatie van zelfstandige professionals, gevestigd te Barendrecht en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 2431462, BTW nummer.....

1.2 Opdrachtgever: de organisatie of de persoon die de opdracht verstrekt.

1.3 Overmacht: de onmogelijkheid voor Transparant Training of opdrachtgever om aan de overeengekomen verplichtingen te voldoen ten gevolge van een omstandigheid die buiten de invloedssfeer van Transparant Training valt.

1.4 Klachten: alle grieven van opdrachtnemer met betrekking tot uitvoering van de opdracht door Transparant Training.

### 2. Toepassing

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Transparant Training met opdrachtgevers sluit aangaande het verzorgen van trainingen, workshops, intervisie, coaching en/of deskundigheidsbevordering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen 'trainingen'.

2.2 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend voor zover zij schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

### 3. Offerte & opdracht

3.1 Naar aanleiding van een verzoek van opdrachtgever tot het verzorgen van één of meerdere trainingen stuurt Transparant Training een offerte aan opdrachtgever met een geldingstijd van 1 maand, tenzij de offerte anders vermeldt. De overeenkomst tussen Transparant Training en opdrachtgever komt tot stand doordat beide partijen de offerte ondertekenen.

3.2 Indien Transparant Training en opdrachtgever gebruik maken van een door beide partijen ondertekende raamovereenkomst die van toepassing wordt geacht op alle huidige en toekomstige opdrachten die opdrachtgever verstrekt aan Transparant Training, geldt een bevestiging per e-mail als opdrachtbevestiging van afzonderlijke opdrachten. Alle artikelen van de raamovereenkomst zijn daarbij van kracht, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.



3.3 Alle in de offerte en/of opdrachtbevestiging genoemde bedragen zijn exclusief BTW, reis- en verblijfkosten, tenzij anders vermeld

3.4 De Algemene Voorwaarden worden als bijlage meegezonden met de offerte.

### 4. Annulering

4.1 Annulering van de training door de opdrachtgever is zonder enige consequentie mogelijk tot 45 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde startdatum. Bij annulering tussen 14 en 45 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde startdatum wordt 50% van de genoemde kosten in rekening gebracht, bij annulering binnen 14 kalenderdagen voor aanvang van de startdatum wordt 100% van de genoemde kosten in rekening gebracht.

4.2 Indien de (deel)training in geval van overmacht aan de kant van Transparant Training of de

	<h2 style="text-align: center;">Afwijkingen, klachten en klachtenafhandeling Algemene Voorwaarden (Artikel 9)</h2>			
	Datum versie 1	01-08-2021	Documentnr.	4.1
	Norm	SMART geformuleerd	Aantal pagina's	4
	Datum versie 2:	Proceseigenaar: JK		

opdrachtgever niet verzorgd kan worden op de vastgestelde datum, wordt in onderling overleg een nieuwe datum vastgesteld. Alle overige afspraken blijven daarbij van kracht. Transparant Training kan op geen enkele wijze aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade en kosten die met de datumwijziging gemoeid zijn.

4.3 Indien Transparant Training bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is Transparant Training gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

## 5. Betaling

5.1 In geval de trainingen mogelijk zijn gemaakt door een bijdrage van de overheid of andere subsidies zendt Transparant Training uiterlijk 21 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde startdatum een factuur ten bedrage van minimaal 50% van het door de overheid of andere subsidies gegunde bedrag. Dit bedrag dient uiterlijk 7 kalenderdagen voor aanvang van de vastgestelde startdatum betaald te worden. Uiterlijk 7 dagen na uitvoering en afronding van de trainingen zendt Transparant Training een factuur van het resterende bedrag. Dit bedrag dient uiterlijk 14 kalenderdagen na factuurdatum betaald te worden. In alle overige gevallen gelden dezelfde betalingsvoorwaarden met de bedragen die in de door beide partijen ondertekende offerte zijn overeengekomen zonder opschorting of verrekening wegens (veronderstelde) tekortkoming door Transparant Training, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.



5.2 Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Transparant Training is vanaf de vervaldatum van de factuur gerechtigd 8% wettelijke rente in rekening te brengen. Transparant Training zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Transparant Training redelijkerwijs dient te maken om de vordering en eventuele rente te kunnen incasseren, worden verhaald op de opdrachtgever. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15 % van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 200 euro. Daarnaast geldt dat in geval de training is mogelijk gemaakt door een bijdrage van de overheid of andere subsidies, Transparant Training gerechtigd is hen onverwijld op de hoogte te stellen van het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen van de opdrachtgever.

## 6. Auteursrecht

6.1 Het intellectueel eigendom van de training en eventuele bijbehorende trainingsmaterialen berust bij Transparant Training. Opdrachtgever mag de trainingsmaterialen uitsluitend vermenigvuldigen of verspreiden voor eigen gebruik na toestemming van Transparant Training en onder duidelijke bronvermelding.

## 7. Aansprakelijkheid

7.1 Transparant Training verplicht zich de trainingen naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Indien de trainingen namens Transparant Training door een derde wordt verzorgd, aanvaardt Transparant Training slechts aansprakelijkheid voor die derde voor het handelen of nalaten van die

	<h2>Afwijkingen, klachten en klachtenafhandeling Algemene Voorwaarden (Artikel 9)</h2>			
	Datum versie 1	01-08-2021	Documentnr.	4.1
	Norm	SMART geformuleerd	Aantal pagina's	4
	Datum versie 2:	Proceseigenaar: JK		

derde tijdens de training zelf, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde omtrent beperking van aansprakelijkheid van Transparant Training.

7.2 Transparant Training aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de tijdens de trainingen gegeven informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Transparant Training.

7.3 Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is eventuele aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat opdrachtgever aan Transparant Training voor de betreffende opdracht verschuldigd is.

7.4 Transparant Training is nooit aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.

7.5 Iedere aansprakelijkheid van Transparant Training is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Transparant Training wordt uitbetaald.

7.6 Transparant Training zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft om inzake de ontstane schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

## 8. Vertrouwelijkheid

8.1 Transparant Training behandelt alle persoonlijke, bedrijfs- of werk gerelateerde gegevens die opdrachtgever of deelnemers verstrekken vertrouwelijk.

8.2 Transparant Training staat persoonlijke, bedrijfs- of werk gerelateerde gegevens van opdrachtgever of deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd.



8.3 Onder vertrouwelijke informatie wordt niet begrepen informatie die algemeen bekend is of informatie die wordt verkregen zonder dat daarbij gebruik wordt gemaakt van de vertrouwelijke informatie.

## 9. Klachten

**9.1 Klachten kunnen door opdrachtgever geldend worden gemaakt door deze schriftelijk, onderbouwd en ondertekend te sturen naar Transparant Training, Noldijk 108, 2991 VL Barendrecht.**

**9.2 Transparant Training heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is Transparant Training telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de Transparant Training binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Transparant Training per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.**

**9.3 Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Transparant Training. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 10.**

	<b>Afwijkingen, klachten en klachtenafhandeling Algemene Voorwaarden (Artikel 9)</b>			
	Datum versie 1	01-08-2021	Documentnr.	4.1
	Norm	SMART geformuleerd	Aantal pagina's	4
	Datum versie 2:	Proceseigenaar: JK		

#### 9.4 Indienen van een klacht kan niet leiden tot opschorting van betalingsverplichting van de opdrachtgever.

#### 10. Geschillenregeling

10.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

10.2 Geschillen tussen u en Transparant Training over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door Transparant Training aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op:

[www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)

10.3 De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij Transparant Training heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

10.4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

10.5 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

10.6 Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is Transparant Training aan deze keuze gebonden.

10.7 Wanneer Transparant Training een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. Transparant Training dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

10.8 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.