

Algemene voorwaarden Kies Koers Opleidingscentrum & Coachingspraktijk

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aan Kies Koers verstrekte opdrachten c.q. gesloten overeenkomsten.

Artikel 1. Definities

1. In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder: Kies Koers, Ymkje de Vries gevestigd in Burgum.
2. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon, die met Kies Koers een overeenkomst heeft gesloten.
3. Deelnemer/Cliënt: de natuurlijke- of rechtspersoon die in het kader van de, met de opdrachtgever gesloten overeenkomst wordt gecoacht, getraind en/of begeleid dan wel deelneemt aan één of meer trainingen of opleidingen.
4. ‘In company’-training: training met deelname door deelnemer(s) uit hetzelfde bedrijf en/of organisatie. Afspraken worden mondeling conform wensen van deelnemer gemaakt, hetzij bij Kies Koers op locatie, hetzij bij deelnemer op locatie.
5. Diensten: het complete aanbod van Kies Koers, met als voorbeeld, opleidingen, cursussen, coaching gesprekken, ‘in company’-trainingen of andere op maat gemaakte afspraken.
6. Overeenkomst: de overeenkomst van de opdracht waarbij Kies Koers zich jegens de opdrachtgever verbindt tot het tegen betaling verrichten van diensten ten behoeve van de opdrachtgever/cliënt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aan Kies Koers verstrekte opdrachten c.q. gesloten overeenkomsten, alsmede op alle rechtsbetrekkingen als gevolg daarvan of in verband daarmee. Deze Algemene Voorwaarden worden ook bedongen ten behoeve van iedere derde die al dan niet in dienstverband wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk kan zijn.
2. Wijzigingen van of aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden dienen door Kies Koers uitdrukkelijk of schriftelijk te worden bevestigd.
3. Een inschrijving op de wijze als vermeld in artikel 3 lid 1 of het accepteren van een offerte als bedoeld in artikel 3 lid 4b impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
4. Toepasselijkheid van voorwaarden van de opdrachtgever is uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3. Overeenkomst

1. Inschrijving voor de door Kies Koers te verzorgen diensten kan door opdrachtgever plaatsvinden door het inzenden per e-mail, de website, per post van het ingevulde inschrijfformulier of door middel van een telefonische aanmelding.
2. Kies Koers bevestigt een inschrijving die is gedaan op de wijze als in het voorgaande lid vermeld steeds schriftelijk (per post, e-mail of anderszins). Door verzending van deze bevestiging komt de overeenkomst met betrekking tot deelname aan de betreffende dienst tot stand. Het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan echter door Kies Koers ook met andere middelen bewezen worden.
3. De opdrachtbevestiging geeft de (inhoud van de) overeenkomst weer, behoudens tegenbewijs.
4. Wanneer opdrachtgever een offerte wenst te ontvangen, kan deze op dezelfde wijze aangevraagd worden als een inschrijving zoals in lid 1 van dit artikel is omschreven.
 - 4a. Kies Koers stuurt de afgesproken offerte op de wijze als in het voorgaande lid vermeld steeds schriftelijk (per post, e-mail of anderszins).
 - 4b. Integrale acceptatie van de offerte op welke wijze dan ook, zorgt voor de totstandkoming van de overeenkomst.
 - 4c. De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als een uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. Kies Koers is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.
5. De opdrachtgever, natuurlijke persoon, die zich heeft aangemeld voor het afnemen van een dienst m.u.v. de dienst ‘coaching gesprek’, kan die aanmelding tot vier weken voor aanvang van de dienst kosteloos ongedaan maken. Zie voor verdere voorwaarden betreffende verandering data, verhindering of annulering de

aanmeldingsvoorwaarden (bijlage 1).

6. Indien de dienst 'coaching gesprek' binnen 24 uur voorafgaand aan dit gesprek wordt afgezegd, zal 65% in rekening gebracht worden aan de opdrachtgever.

7. Door instemming met de door Kies Koers gepresenteerde dienst geeft de opdrachtgever toestemming voor de uitvoering van alle handelingen die van die dienst deel uit maken. Een wijziging binnen de handelingen of binnen de dienst, zal door Kies Koers als meerwerk worden gefactureerd, tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen.

8. De overeenkomst betreft de gehele duur van een afgenomen dienst, inclusief eventuele herkansingen, gewijzigde data of vervolg afspraken. Wanneer nadrukkelijk afgesproken, worden er extra diensten in rekening gebracht binnen dezelfde overeenkomst duur, bijvoorbeeld bij vervolg afspraken, extra ondersteuning of eventueel bij een herkansing.

9. Kies Koers behoudt zich het recht voor de overeenkomst te annuleren wegens te weinig aanmeldingen, ziekte, of welke verklaarbare reden dan ook. Zie voor meer informatie de aanmeldingsvoorwaarden (bijlage 1, artikel 5).

10. In het geval wanneer een examen niet behaald wordt, worden er vervolg afspraken gemaakt voor de nodige acties om alsnog te kunnen slagen. Deze afspraken worden naderhand schriftelijk bevestigd. Er is in geen mogelijkheid sprake van een slagings- of succes-garantie, opdrachtgever is te allen tijde verplicht de betalingsregeling na te komen.

Artikel 4. Declaratie

1. Bij inschrijving zoals benoemd in artikel 3.1, gelden de prijzen, zoals deze zijn vermeld op de website of in de meest recente brochure die door Kies Koers is uitgegeven c.q. verspreid, ongeacht of de opdrachtgever deze kent.

2. In de prijzen zijn de kosten voor het benodigde materiaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.

3. Als op een training of workshop BTW van toepassing is, zijn vermelde prijzen inclusief BTW en worden ook inclusief BTW in rekening gebracht, tenzij anders vermeld.

4. Prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.

5. Prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het Btw-regime en/of de hoogte van de geldende Btw-tarieven.

6. De aan Kies Koers toekomende vaste vergoeding wordt bij het aangaan van de overeenkomst in rekening gebracht, tenzij partijen schriftelijk overeenkomen dat de werkzaamheden van Kies Koers in rekening worden gebracht op basis van een uurtarief, of tenzij partijen schriftelijk overeenkomen dat het totaal verschuldigde bedrag van de werkzaamheden van Kies Koers in termijnen in rekening gebracht zal worden. In het laatste geval wordt de factuur voor de eerste termijn verzonden bij het aangaan van de overeenkomst.

7. De prijs die is vermeld in een offerte is slechts bindend gedurende de geldigheidsduur van die offerte.

7a. In de geoffreerde prijs zijn de kosten voor het trainings- of workshopmateriaal inbegrepen, tenzij anders is vermeld.

7b. Als op een training of workshop BTW van toepassing is, zijn geoffreerde prijzen exclusief BTW en worden inclusief BTW in rekening gebracht, tenzij anders vermeld.

7c. Geoffreerde prijzen kunnen op grond van onvoorziene omstandigheden worden aangepast.

7d. Geoffreerde prijzen zullen worden aangepast bij wijzigingen in het btw-regime en/of de hoogte van de geldende btw-tarieven.

Artikel 5. Betaling

1. Na inschrijving voor een dienst zoals vermeld in artikel 3, zendt Kies Koers een factuur met betrekking tot die dienst aan de opdrachtgever, zoals omschreven in artikel 5 lid 6. Betaling van de declaraties van Kies Koers dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld op te factuur. Bij overschrijding van deze termijn is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en een verdragingsrente gelijk aan de geldende wettelijke (handels) rente verschuldigd.

2. Betaling geschiedt alleen per bancaire overschrijving op de rekening van Kies Koers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

3. Indien de opdrachtgever niet dan wel niet tijdig betaalt en dus in verzuim is, volgen er invorderingsmaatregelen. De daaruit voor Kies Koers voortvloeiende kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat.

De incassowet normeert de incassokosten. Naarmate de hoofdsom van de vordering hoger wordt, wordt het percentage trapsgewijs lager. Bij deze normering geldt tevens een minimumbedrag en een maximumbedrag. Voor een hoofdsom tot € 2.500,- bedragen de incassokosten 15%, met een minimum van € 40,-; voor de volgende € 2.500,- 10%, en voor de volgende € 5.000,- 5%, zodat hoofdsommen tot € 10.000,- het maximum € 875,- bedraagt. Wettelijke wijzigingen voorbehouden.

4. Indien Kies Koers een opdrachtgever een bedrag verschuldigd is, om wat voor reden dan ook, zal deze terugbetaling binnen 3 maanden plaats vinden.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. Kies Koers is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met uitvoering van een overeenkomst of de annulering van de overeenkomst door Kies Koers, tenzij aan Kies Koers opzet of grove schuld kan worden verweten.

2. Indien Kies Koers op enig moment ondanks het bepaalde in lid 1 wel aansprakelijk is voor enige schade, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot ten hoogste het bedrag dat door Kies Koers aan de opdrachtgever in rekening is gebracht. Aanspraken tot schadevergoeding dienen op straffe van verval van recht binnen een termijn van een jaar na ontdekking daarvan bij de bevoegde rechter aanhangig te zijn gemaakt.

3. Indirecte schade wordt niet vergoed.

4. Bij het inschakelen van derden zal Kies Koers steeds de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Kies Koers is echter voor eventuele tekortkomingen van deze derden niet aansprakelijk.

Artikel 7. Copyright Intellectuele eigendom

1. Het verstrekte materiaal wordt eigendom van de opdrachtgever. De rechten van het intellectuele eigendom met betrekking tot de training, opleiding of andere dienst(en), het bijbehorende materiaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot de dienst worden door Kies Koers voorbehouden.

2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Kies Koers is de opdrachtgever niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainings- of workshopmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

Artikel 8. Vervanging docent of trainer

1. Kies Koers is te allen tijde gerechtigd een docent of trainer, door haar met de uitvoering van de overeenkomst belast, te vervangen door een andere docent of trainer. Uiteraard met behoud van kwaliteit van de ingezette trainer.

2. Kies Koers is altijd bereikbaar, dat wil zeggen: vragen kunnen telefonisch (desnoods via de voicemail), of per e-mail altijd gesteld worden.

3. Kies Koers zal te allen tijde de vragen, van administratieve aard of met betrekking tot de diensten, binnen 72 uur beantwoorden. Dit geldt voor Kies Koers in het algemeen en heeft dus betrekking op Ymkje de Vries of een vervangend docent, trainer of assistent.

4. Vragen die een langere verwerkingstijd vragen moeten binnen 72 uur beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 9. Werving

1. In wervingscampagnes of –materiaal respecteert Kies Koers de reclamecode voor cursussen:

1a. Reclame voor de diensten van Kies Koers behoort een waarheidsgetrouw beeld te geven van Kies Koers en van de dienst.

1b. De reclame dient zich te onthouden van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en aan het stellen van niet-erkende ‘graden’.

1c. Bovendien respecteren instituten elkaar als concurrenten en onthouden zij zich van agressieve

competitieve uitingen.

1d. Wanneer een klant onder de indruk is dat dit niet het geval is, kan deze hier een officiële klacht voor indienen via de klachtenprocedure (zie Artikel 10).

2. Kies Koers mag praktijkvoorbeelden gebruiken in de wervingsmiddelen, zie Artikel 11.3.

Artikel 10. Klachtenprocedure

1. Kies Koers behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Zij staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

2. Klachten kunnen ingediend worden via het contactformulier op de website, hierbij kan gebruik gemaakt worden van het onderwerp 'ik heb een vraag'. Voor de gehele klachtenprocedure zie bijlage 2.

Artikel 11. Privacy Statement

1. Persoonsgegevens die worden verzameld door Kies Koers worden alleen gebruikt waar dit wettelijk is toegestaan. Persoonsgegevens worden vertrouwelijk behandeld en zullen alleen worden verwerkt voor het doel waarvoor de gegevens zijn verzameld. De persoonsgegevens worden zonder uw uitdrukkelijke toestemming niet aan derden verstrekt, tenzij Kies Koers moet voldoen aan een wettelijke plicht of rechterlijke uitspraak.

2. Andere informatie (bijv. geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën etc.) die door deelnemers wordt versterkt, is vertrouwelijk voor Kies Koers (zowel vaste medewerkers als vervangend personeel).

3. Kies Koers maakt gebruik van praktijkvoorbeelden binnen de marketing, opleidingen en andere diensten. Deze voorbeelden worden gebruikt zonder het vrijgeven van persoonsgegevens. Wanneer opdrachtgever hier niet mee akkoord kan gaan, dient de opdrachtgever dit schriftelijk kenbaar te maken bij Kies Koers.

Artikel 12. Toepasselijk recht

1. Alle rechtsbetrekkingen, zoals in deze voorwaarden bedoeld, zijn onderworpen aan Nederlands recht.

2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn worden bij uitsluiting door de bevoegde rechter te Leeuwarden beslist, tenzij de wet anders voorschrijft.

Aldus getekend te Burgum d.d. 16-02-2017

Ymkje de Vries
Kies Koers Opleidingscentrum & Coachingspraktijk
Pr. Bernhardstraat 1a/203
9251 GJ BURGUM

KvK nr. 60632100

Bijlage 1: Aanmeldingsvoorwaarden

Artikel 1.1. Deelname

1. In geval van teveel aanmeldingen voor een bepaalde dienst geschiedt plaatsing op volgorde van binnenkomst.

Artikel 1.2. Verplaatsing data

1. Wanneer de opdrachtgever een datum wenst te verplaatsen, is dit tot vier weken voor de afgesproken datum kosteloos. Hierbij geldt dat de bevestiging vanuit Kies Koers vier weken voor de afgesproken datum heeft plaats gevonden, afhankelijk van de wijze waarop het verzoek ingediend is moet dit dus eerder aangevraagd worden. Bij verplaatsing korter dan vier weken – en langer dan een (1) week – voor datum wordt 50% van het bedrag in rekening gebracht voor de eerst afgesproken datum. Bij verplaatsing binnen een (1) week voor de afgesproken datum is het volledige bedrag verschuldigd, m.u.v. de dienst ‘coaching gesprek’ zie lid 2.

2. De dienst ‘coaching gesprek’ kan met wederzijdse goedkeuring tot 24 uur voor de afgesproken datum gewijzigd worden. Bij verplaatsing binnen 24 uur wordt 65% van het bedrag in rekening gebracht.

3. Wanneer Kies Koers het nodig acht een datum te veranderen, om wat voor reden ook, wordt de opdrachtgever daar tijdig van op de hoogte gebracht.

Artikel 1.3. Annulering deelname door de opdrachtgever

1. Annulering door de opdrachtgever van de overeenkomst is uitsluitend mogelijk bij schrijven tot uiterlijk vier (4) weken voor de geplande (start)datum.

2. Bij annulering tot vier (4) weken voor de (start)datum wordt 5% in rekening gebracht.

Bij annulering vanaf vier (4) weken tot één week voor de (start)datum zal 50 % van het verschuldigde bedrag als annuleringskosten in rekening worden gebracht.

Bij annulering binnen één (1) week voor de (start)datum is het volledige bedrag verschuldigd en heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.

3. Annulering door de opdrachtgever na afname van de overeengekomen dienst is niet mogelijk.

4. De wettelijke bedenktijd van 14 dagen is van toepassing, 14 dagen na het tot stand komen van de overeenkomst kan deze kosteloos worden beëindigd.

5. Indien opdrachtgever niet annuleert en niet op komt dagen, is opdrachtgever verplicht het totaalbedrag te voldoen.

Artikel 1.4. Verhinderung van de deelnemer

1. Indien een deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de overeengekomen dienst, is vervanging door een andere deelnemer niet mogelijk. Inhalen van de gemiste dag is onder voorbehoud in onderling overleg met Kies Koers, hiervoor is opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd.

2. Een verhinderde deelnemer kan op verzoek worden overgeboekt naar andere data of datum waarop dezelfde dienst afneembaar is, mits deze beschikbaar is.

3. Indien er geen vervangende datum is voor de verhinderde deelnemer worden de volledige kosten in rekening gebracht.

Artikel 1.5. Annulering door Kies Koers

Kies Koers behoudt zich het recht voor de overeenkomst te annuleren tot uiterlijk twee (2) dagen voor de (start)datum. De opdrachtgevers worden hieromtrent onverwijld op de hoogte gesteld. Kies Koers biedt de opdrachtgever een alternatief aan, in overleg wordt er een oplossing gezocht. Alleen wanneer beide partijen overeenkomen dat er geen oplossing beschikbaar is, zal Kies Koers het geld restitueren.

Bijlage 2: De Klachtenprocedure

Kies Koers Opleidingscentrum & Coachingspraktijk behandelt uw eventuele klacht in vertrouwen. Kies Koers staat voor kwaliteit en streeft voortdurend naar het voorkomen van klachten. Uw klacht zal gebruikt worden om u en andere klanten in de toekomst nog beter van dienst te kunnen zijn.

1. Alle klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld door mevrouw Ymkje de Vries van Kies Koers.
2. Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure in artikel 10 lid 2 van de algemene voorwaarden kenbaar gemaakt worden.
3. Na ontvangst van de klacht deelt Kies Koers binnen 7 dagen schriftelijk mee dat de klacht is binnen gekomen en dat deze onderzocht wordt.
4. Binnen 14 dagen na ontvangst van de klacht volgt hoor en wederhoor.
5. Binnen 14 dagen na hoor en wederhoor neemt Kies Koers een besluit en deelt dit mede aan de indiener van de klacht. Wanneer er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de indiener van de klacht hiervan binnen 14 dagen na hoor en wederhoor in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer er verwacht wordt uitsluitsel te kunnen geven. Als ook die indicatie niet behaald kan worden, krijgt de indiener een nieuwe indicatie voor de eerder vermelde datum (zie artikel 7 voor contactfrequentie).
6. Als de indiener van de klacht het besluit accepteert wordt een actieplan opgesteld om de betreffende klacht structureel en zo snel als mogelijk op te lossen.
7. De indiener van de klacht wordt mondeling/schriftelijk elke 14 dagen op de hoogte gehouden van de status van de klacht en de afhandeling.
8. In geval van geschillen over de afhandeling van de klacht werkt Kies Koers samen met de Froukje Wijbenga te Groningen. Froukje Wijbenga treedt op als onafhankelijke derde. Het advies van deze onafhankelijke derde is bindend voor Kies Koers. In het geval dat Froukje Wijbenga niet alleenstaand een oordeel kan geven over een oplossing van de klacht, dan mag zij hier een adviseur voor inschakelen.
9. Als de klacht is afgerond is tevens de klachtenprocedure afgerond. De desbetreffende klacht, afhandeling en verdere correspondentie worden voor de termijn van een jaar bewaard.