

## Algemene voorwaarden Ventro training en advies

### Artikel 1 definities

In deze algemene leveringsvoorwaarden gelden de volgende definities:

- a. Opdracht: de overeenkomst tussen opdrachtgever en opdrachtnemer.
- b. Deelnemer: de natuurlijke persoon aangemeld bij Ventro training en advies
- c. Opdrachtgever: een werkgever / particulier die opdracht verleent aan Ventro training en advies.
- d. Opdrachtnemer: Ventro training en advies.

### Artikel 2 algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en opdrachten van Ventro training en advies.
2. Door ondertekening van de opdracht waarin naar de algemene voorwaarden wordt verwezen, verklaart de opdrachtgever een exemplaar van deze algemene voorwaarden te hebben ontvangen, van de inhoud daarvan kennis te hebben genomen en deze te hebben aanvaard.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn pas bindend nadat zij schriftelijk door opdrachtnemer zijn bevestigd en gelden uitsluitend voor de opdracht waarvoor zij zijn gemaakt.

### Artikel 3 offertes

1. Alle offertes worden schriftelijk uitgebracht met een omschrijving van de werkzaamheden.
2. Alle offertes zijn vrijblijvend en zijn 30 dagen geldig of gedurende een door opdrachtnemer aan te geven termijn.
3. De opdracht komt tot stand zodra opdrachtgever de aanbieding heeft ondertekend en deze door de opdrachtnemer is ontvangen.
4. Indien in de acceptatie wijzigingen ten opzichte van de aanbieding zijn aangebracht komt in afwijking van het voorgaande lid de opdracht pas tot stand, nadat opdrachtnemer de opdrachtgever schriftelijk heeft bericht met deze afwijkingen van de aanbieding in te stemmen.
5. Aanbiedingen of offertes zijn exclusief en gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### Artikel 4. Tarieven, facturering en betaling

1. Op de dienstverlening is BTW van toepassing. Alle eventuele op de overeenkomst vallende heffingen en/of belastingen zijn voor rekening van de opdrachtgever.
2. Ventro training en advies behoudt zich het recht voor de tarieven jaarlijks aan te passen.
3. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht door deelnemer of opdrachtgever, heeft de opdrachtgever in principe geen recht op restitutie van betaalde gelden.
4. De opdrachtgever dient binnen 14 dagen na factuurdatum aan Ventro training en advies te betalen door bijschrijving van het gefactureerde bedrag op een bankrekening van Ventro training en advies. Bij overschrijding van deze termijn kan de wettelijke (handels)rente in rekening gebracht worden.
5. De begeleiding zal starten indien de factuur is betaald.
6. Alle te maken gerechtelijke en buitengerechtelijk (incasso)kosten komen voor rekening van opdrachtgever.

#### Artikel 5 verplichtingen opdrachtnemer

Opdrachtnemer staat ervoor in dat de geleverde dienst beantwoordt aan de opdracht.

#### Artikel 6 verplichtingen opdrachtgever

Opdrachtgever dient opdrachtnemer naar behoefte de informatie te verstrekken, die relevant is om de opdracht naar behoren uit te voeren.

#### Artikel 7 vertrouwelijkheid

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen over en weer de in het algemeen rechtsverkeer vereiste zorgvuldigheid en geheimhouding van alle bijzonderheden in acht nemen met betrekking tot de informatie waarover de beschikking hebben.
2. Ventro training en advies zal alle, in het kader van de Opdracht verstrekte informatie, vertrouwelijk behandelen en de grootst mogelijke zorgvuldigheid betrachten bij de uitvoering van de Opdracht.

#### Artikel 8 eigendomsrechten

1. De rechten met betrekking tot alle producten, die door opdrachtnemer in het kader van de opdracht worden gebruikt berusten uitsluitend bij opdrachtnemer, voor zover die rechten niet (tevens) aan derden toekomen.
2. Alle rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot hetgeen (mede) door de opdracht tot stand is gebracht, berusten bij opdrachtnemer.
3. Opdrachtgever is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van opdrachtnemer niet bevoegd tot openbaarmaking of vermenigvuldiging van de in voorgaande leden bedoelde producten (resultaten), noch tot gebruik daarvan voor een ander doel of terbeschikkingstelling daarvan aan andere personen, dan waarvoor of voor wie de betreffende producten (resultaten) bestemd zijn.

#### Artikel 9 derden

1. Opdrachtnemer heeft het recht voor de uitvoering van de opdracht derden in te schakelen. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever daarvan vooraf in kennis.
2. Indien aan het inschakelen van derden, zoals genoemd in lid 1, kosten zijn verbonden, die niet zijn meegenomen in de aanbidding, dient vooraf schriftelijk toestemming van opdrachtgever te worden verkregen.

#### Artikel 10 aansprakelijkheid en vrijwaring

1. Iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval is genoemd in de opdracht.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor zover schade voortvloeit uit het feit dat de opdrachtgever of deelnemer door opdrachtnemer mondeling of schriftelijk verstrekte adviezen niet naar behoren heeft opgevolgd.

#### Artikel 11 ontbinding

Indien één der partijen in staat van faillissement wordt verklaard dan wel surseance van betaling heeft aangevraagd, kan elke partij zonder inachtneming van enige termijn, bij aangetekend schrijven aan haar

wederpartij deze opdracht met onmiddellijke ingang, tussentijds beëindigen zonder terzake tot vergoeding van enige schade verplicht te zijn.

#### Artikel 12 overmacht

1. Opdrachtnemer is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien dit voor opdrachtnemer redelijkerwijze niet mogelijk is te gevolge van buiten toedoen van opdrachtnemer ontstane veranderingen die bij het aangaan van de opdracht niet konden worden voorzien.
2. Opdrachtnemer zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte brengen van een overmachtsituatie en met opdrachtgever overleggen over de termijn waarbinnen alsnog tot (verdere) uitvoering van de opdracht zal worden overgegaan. Indien de overmachtsituatie van tijdelijke aard is, heeft opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten voor de duur dat de overmachtsituatie voortduurt.
3. Indien de overmachtsituatie naar het oordeel van de opdrachtnemer van blijvende aard is, kunnen partijen een regeling treffen over de ontbinding van de opdracht en de daaraan verbonden gevolgen.
4. Opdrachtnemer is in geval van overmacht nimmer tot enige schadevergoeding gehouden.

#### Artikel 13 beëindiging overeenkomst

De opdracht wordt beëindigd op de overeengekomen datum of op het moment dat aan het overeengekomen inspanning naar de mening van beide partijen is voldaan.

#### Artikel 14 toepasselijk recht, geschillen

Tenzij anders overeengekomen zal de opdracht onderworpen zijn aan het Nederlands recht.

(versie januari 2013)

## **Klachtenregeling**

Wij hechten grote waarde aan zorgvuldigheid in de omgang met onze relaties. Belangrijk is dat het contact daarbij naar tevredenheid verloopt.

Mocht u een klacht hebben en menen dat we tekort geschoten zijn willen we graag gezamenlijk tot een oplossing komen. Uiteraard stellen wij het op prijs als het ongenoegen eerst telefonisch besproken kan worden. Mocht dat niet naar tevredenheid verlopen, kunt u een schriftelijke klacht indienen.

### **Waarover kunt u een klacht indienen?**

Als u vindt dat wij ons tegenover u niet correct hebben gedragen.  
U kunt denken aan:

- \* het niet zorgvuldig omgaan met de door u verstrekte vertrouwelijke informatie
- \* het niet op tijd verstrekken van de informatie waar u om heeft verzocht
- \* het niet nakomen van gedane toezeggingen
- \* geen bereidheid tot het herstellen van gemaakte fouten

### **Hoe dient u uw klacht in?**

D.m.v. een mail of brief met daarbij aangegeven:

- omschrijving van de klacht
- de naam van de persoon op wie de klacht betrekking heeft
- de datum waarop de gedraging waar de klacht over gaat heeft plaatsgevonden
- uw naam en adres
- uw handtekening en de datum van ondertekening in geval van een per post ingediende klacht

Probeer zo volledig en helder mogelijk te zijn bij het beschrijven en motiveren van uw klacht om een correcte afhandeling te bespoedigen

U krijgt binnen twee weken bericht van ons. Er volgt een gesprek met de directie van Ventre training en advies waarin we zoeken naar een gezamenlijk gedragen oplossing.