**Algemene voorwaarden van mw. C.G.M. Reichert-Janssen, h.o.d.n. HUMAN CAPITAL Training & Advies, gevestigd te Arnhem, KvK-nr: 16087478, hierna te noemen "HUMAN CAPITAL Training & Advies" en opdrachtnemer.**

1. Algemeen

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van, overeenkomsten met en opdrachten aan HUMAN CAPITAL Training & Advies.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. opdrachtnemer: HUMAN CAPITAL Training & Advies.
b. opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat, dan wel een offerte vraagt, ongeacht of opdrachtgever zelf of een derde deelneemt aan de overeenkomst.
c. de overeenkomst: de tussen opdrachtgever en opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomst betreffende de deelname van opdrachtgever aan of de opdracht tot het uitvoeren van cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord.

1.3 Op alle overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de rechter te Arnhem.

1.4 Afwijking van de voorwaarden is slechts bindend indien en voor zover deze schriftelijk is bevestigd door opdrachtnemer.

1.5 Toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij zij door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

2. Totstandkoming van de overeenkomst

2.1 Offertes hebben een maximale geldigheidsduur van drie maanden na dagtekening.

2.2 De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door opdrachtnemer en opdrachtgever getekende schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer van middels e-mail verzonden aanmelding of opdracht. De overeenkomst geldt vanaf het moment dat deze ondertekend is ontvangen door opdrachtnemer.

2.3 Ná de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.4 Bij open trainingen behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om een training te annuleren bij onvoldoende inschrijvingen, zonder dat deze annulering leidt tot enig recht op schadevergoeding aan de zijde opdrachtgever. Opdrachtgever krijgt uiterlijk twee weken (veertien kalenderdagen) voor aanvang uitsluitsel of een training op basis van het aantal inschrijvingen doorgang vindt.

2.5 Opdrachtgever heeft na de totstandkoming van de overeenkomst recht op een bedenktermijn van veertien kalenderdagen na dagtekening. Dit geldt voor alle opdrachtgevers (zowel zakelijk als particulier) en voor alle vormen van opdrachtverstrekking. Binnen deze bedenktijd is het mogelijk om kosteloos en zonder opgaaf van redenen de overeenkomst te annuleren.

3. Tarieven

3.1 De tarieven worden vermeld in de offerte en opdrachtbevestiging. Alle tarieven worden vermeld in Euro's en verhoogd met het geldende BTW tarief en eventuele andere heffingen van de overheid. Voor trainingen geldt een vrijstelling van BTW. Deze tarieven zijn bindend, tenzij anders, in een schriftelijke overeenkomst vastgelegd en door opdrachtnemer bevestigd, overeengekomen.

3.2 Kosten voor (huur) van apparatuur, trainingsmiddelen, audiovisuele apparatuur, accommodatie, consumpties en reis- en verblijfkosten van trainers, co-trainers, acteurs en overige medewerkers worden apart vermeld en komen voor rekening van opdrachtgever.

3.3 Opdrachtnemer heeft het recht de tarieven één maal per jaar (per 1 januari) te wijzigen, met dien verstande dat na ondertekening van een opdrachtbevestiging, het op dat moment geldende tarief zal blijven gelden voor de looptijd van de opdracht. Uitzondering hierop vormt een opdracht die een looptijd heeft van meer dan 12 maanden.

3.4 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor druk-, zet-, of typefouten of als door technische storingen de prijs, data of andere informatie van overeenkomsten verkeerd zijn weergegeven.

4. Betalingsvoorwaarden

4.1 Het factuurbedrag dient uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum op rekening van opdrachtnemer te zijn overgemaakt, tenzij anders is vermeld in de opdrachtbevestiging. Opdrachtgever ontvangt een afschrift van de termijnen en voorwaarden voor de eigen administratie.

4.2 Bij factuurbedragen van overeenkomsten meer dan € 10.000,= wordt 50% gefactureerd en dient te worden voldaan voor aanvang van de overeenkomst en de overige 50% maandelijks conform het aantal uitgevoerde uren.

4.3 In het geval van een in-company traject waarin training en individuele coaching gecombineerd worden aangeboden, wordt gefactureerd per deelnemer en wordt het totale factuurbedrag gefactureerd en dient te worden voldaan voor aanvang van de opdracht.

4.4 Het niet op tijd voldoen van de factuur ontheft opdrachtgever niet van de aangegane verplichtingen. Indien niet tijdig wordt betaald, is opdrachtgever zonder enige ingebrekestelling in verzuim en vanaf de vervaldatum een vertragingsrente van 1% per maand verschuldigd, tenzij de wettelijke rente ex art. 6:119a BW hoger is, in welk geval deze verschuldigd is.

4.5 Indien de invordering aan derden ter incasso moet worden overgedragen, zijn alle daaraan verbonden kosten, zowel in als buiten rechte, voor rekening van opdrachtgever. Hieronder vallen ook de kosten van incassobureaus, alsmede de werkelijk gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toegewezen kosten overschrijden.
4.6 Indien geen tijdige betaling plaatsvindt kan opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden opschorten of de overeenkomst ontbinden.

5. Annulering

5.1 Bij annulering c.q. uitstel door opdrachtgever worden de volgende percentages van de overeengekomen bedragen in rekening gebracht::
-bij annulering c.q. uitstel van een overeenkomst of deel daarvan binnen twee weken (veertien kalenderdagen) voor aanvang van de opdracht, 100% van de voorbereidingskosten en 100% van de uitvoeringskosten waaronder ook alle kosten die opdrachtnemer verschuldigd is aan derden.
-bij annulering c.q. uitstel van een overeenkomst of deel daarvan meer dan twee weken (veertien kalenderdagen) voor aanvang van de opdracht 100% van de voorbereidingskosten en 50% van de uitvoeringskosten, waaronder ook alle kosten die opdrachtnemer verschuldigd is aan derden.
5.2 Indien een trainingsgroep uit minder dan het maximale aantal deelnemers bestaat, wordt geen restitutie gegeven op het overeengekomen tarief.
5.3 Annuleringen kunnen uitsluitend schriftelijk worden doorgegeven. De dag waarop de annulering bij opdrachtnemer binnenkomt, geldt als annuleringsdatum.
5.4 Indien opdrachtnemer door overmacht een opdracht niet op de geplande data kan uitvoeren, wordt opdrachtgever hierover geïnformeerd; in overleg zullen dan nieuwe data worden vastgesteld. Verschuiving om deze reden geeft geen recht aan opdrachtgever op annulering of schadevergoeding.
5.5 Bij annulering van een open inschrijving gelden de volgende bepalingen:
a: na inschrijving geldt een bedenktijd van veertien kalenderdagen.
b: annulering dient schriftelijk te geschieden.
c: tot vier weken (achtentwintig kalenderdagen) voor aanvang van de overeenkomst kan opdrachtgever kosteloos annuleren.
d: opdrachtgever is 25% van de prijs verschuldigd in geval van wijziging binnen twee (veertien kalenderdagen) tot vier weken (achtentwintig kalenderdagen) voor de overeengekomen datum van uitvoering van de overeenkomst.
e: opdrachtgever is 50% van de prijs verschuldigd in geval van wijziging binnen twee weken (veertien kalenderdagen) voor de overeengekomen datum van de overeenkomst.
f: opdrachtgever is 100% van de prijs verschuldigd in geval van niet verschijnen of onregelmatige aanwezigheid. In dat geval is opdrachtnemer gerechtigd dat aan te merken als een annulering van de volledige overeenkomst.
5.6 Bij annulering van individuele coachingsgesprekken wordt 100% van de kosten in rekening gebracht als de annulering plaatsvindt binnen twee kalenderdagen voorafgaande aan de coaching en 50% van de kosten als de annulering plaatsvindt meer dan twee kalenderdagen voorafgaande aan de coaching.
5.7 In geval van restitutie van gelden hanteert HUMAN CAPITAL Training & Advies een terugbetalingstermijn van veertien dagen.

6. Uitvoering van de opdracht

6.1 Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop en door wie de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
6.2 Indien opdrachtgever derden bij de uitvoering wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan na toestemming door opdrachtnemer.
6.3 Opdrachtnemer mag te allen tijde derden bij de voorbereiding of uitvoering van de opdracht betrekken.
6.4 Opdrachtnemer stelt alles in het werk om het beoogde resultaat te realiseren, waarbij geldt dat het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
6.5 Opdrachtgever draagt zorg voor een geschikte trainings- of coachingslocatie, waarin alle faciliteiten aanwezig zijn die in de overeenkomst zijn vastgelegd.

7. Verplichting van opdrachtgever

7.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden die opdrachtnemer nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verstrekte opdracht tijdig ter beschikking te stellen.
Op verzoek van opdrachtgever worden de ter beschikking gestelde bescheiden na afloop van de opdracht aan hem geretourneerd.
7.2 Opdrachtgever zal zich inspannen om opdrachtnemer te helpen om de beoogde resultaten te realiseren.

8. Intellectueel eigendom en auteursrecht

8.1 Alle materialen t.b.v. de opdracht zijn eigendom van opdrachtnemer. Het auteursrecht op de door opdrachtnemer uitgegeven offertes, rapporten, voorstellen, brochures, manuals, trainingsmaterialen en welke andere in de opdracht gebruikte schriftelijke materialen dan ook, berust bij opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
8.2 Niets uit deze uitgaven mag op enigerlei wijze worden gekopieerd, opgeslagen, vermenigvuldigd of openbaar worden gemaakt zonder schriftelijke toestemming van rechthebbende.

9. Geheimhouding

9.1 Alle informatie die uit de samenwerking tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever voorkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.

9.2 Opdrachtnemer rapporteert niet aan opdrachtgever over individuele prestaties van deelnemers tijdens trainingen en rapporteert ook niet over de inhoud van coachingsgesprekken.
9.3 Geheimhoudingsplicht geldt evenzeer voor door opdrachtnemer in te zetten trainers en/of acteurs.

10. Vervanging

10.1 Bij aanvang van de training is vervanging van de deelnemer(s) toegestaan mits de vervangende deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent (uitoefenen). Indien de training uit meerdere dagen bestaat is vervanging tussentijds niet meer mogelijk. Opdrachtnemer dient altijd toestemming te geven voor vervanging.
10.2 Opdrachtnemer heeft het onbeperkte recht de uitvoerende trainer(s), co-trainers en / of acteurs te vervangen, mits deze tenminste werk van vergelijkbare kwaliteit leveren.

11. Overmacht

11.1 Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
11.2 Ingeval vast komt te staan dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer het vooraf betaalde factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
11.3 Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien trainers/coaches als gevolg van onvoorziene omstandigheden waaronder begrepen ziekte, niet beschikbaar zijn en ook adequate vervanging niet beschikbaar blijkt.
11.4 Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij de uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat de, tot nakoming verhinderde omstandigheid, zich aandiende.

12. Afsluiting van de opdracht

12.1 Zodra de betaaltermijn van de eindafrekening is verlopen en opdrachtgever geen inhoudelijk bezwaar over de uitvoering van de opdracht heeft gegeven, wordt de opdracht als ‘goedgekeurd’ beschouwd en, na betaling van de eindafrekening, is de opdracht daarmee officieel afgesloten.

13. Aansprakelijkheid

13.1 Opdrachtnemer verplicht zich de opdracht naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en de laatste stand der techniek uit te voeren.
13.2 Indien de opdracht namens opdrachtnemer of door derden wordt uitgevoerd, aanvaardt opdrachtnemer slechts aansprakelijkheid voor het handelen en/of nalaten van die derde(n) tijdens de opdracht zelf.
13.3 Opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden en verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
13.4 De eventuele aansprakelijkheid van opdrachtnemer is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigde bedrag, waarbij een samenhangende reeks aan gebeurtenissen binnen één opdracht geldt als één gebeurtenis.
13.5 Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan een half jaar, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes weken.
13.6 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat opdrachtgever onjuiste of onvolledige gegevens heeft verschaft.
13.7 Eventuele aanspraken van opdrachtgever in het hier bedoelde, dienen binnen een half jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.
13.8 Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de verkregen informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer.
13.9 Beperkingen in aansprakelijkheid van opdrachtnemer gelden niet bij opzet of grove nalatigheid van opdrachtnemer of van de door hem ingehuurde derde(n).
13.10 Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade voor bedrijfsstagnatie.
13.11 Aan de inhoud van de website, brochure en trainingsmaterialen van opdrachtnemer kunnen geen rechten worden ontleend.

14. Klachtenregeling

14.1 Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgever worden geleverd.
14.2 Een klacht dient schriftelijk aan opdrachtnemer te worden gericht, binnen twee weken na beëindiging van de opdracht of een deel van de opdracht.
14.3 In de klacht dienen het onderwerp van de klacht, de datum waarop de klacht betrekking heeft en een toelichting op de klacht te worden beschreven.
14.4 Opdrachtnemer geeft binnen twee weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke bevestiging.
14.5 Opdrachtnemer zal naar eer en geweten de klacht in behandeling nemen en binnen vier weken na ontvangst van de klacht schriftelijk een uitspraak doen. Mocht deze termijn niet haalbaar zijn, dan wordt binnen de genoemde vier weken een nieuwe datum vastgesteld.
14.6 Indien opdrachtgever zich niet kan vinden in deze uitspraak, wordt door opdrachtnemer een onafhankelijke derde ingeschakeld, zijnde drs J.J.A. van den Berg, met het verzoek tot een schriftelijke reactie.

14.7 Indien nodig, stelt onafhankelijke derde opdrachtgever en opdrachtnemer in de gelegenheid te worden gehoord, desgewenst samen dan wel apart van elkaar.
14.8 Zowel opdrachtnemer, opdrachtgever als onafhankelijke derde hebben het recht zich bij te laten staan door externe deskundigen.
14.9 Onafhankelijke derde en externe deskundigen zijn verplicht tot geheimhouding.
14.10 Onafhankelijke derde zal binnen een termijn van zes weken een schriftelijke uitspraak doen die bindend is voor opdrachtnemer. Van deze termijn kan worden afgeweken in geval van ziekte of vakantie van opdrachtnemer of onafhankelijke derde. Aan de bindende uitspraak wordt binnen twee weken gehoor gegeven.
14.11 Klachten zullen te allen tijde vertrouwelijk worden behandeld.
14.12 De klachten en wijze van afhandeling worden geregistreerd en worden gedurende vier jaren bewaard.