



## **ALGEMENE VOORWAARDEN DIENSTVERLENING**

### **Deelname-afspraken trainingen en coachingsessies**

Door de opdrachtgever aangemelde deelnemers kunnen zich bij onverhoopte afwezigheid laten vervangen door een collega. Hiervan ontvangt BRUG training en coaching in de Zorg schriftelijk bericht.

### **Keuze locatie coachingsessies, counselingssessies en workshops**

Voor de incompany uitvoering van trainingen en coachingsessies verzorgt de opdrachtgever een geschikte locatie.

De reservering van een eventuele externe locatie voor verblijf en overnachting, inclusief catering en aanvullende (technische) faciliteiten, wordt in principe door de opdrachtgever zelf gedaan. In bijzondere gevallen kan BRUG training en coaching in de Zorg hierin bemiddelen en tegen betaling de uitvoering doen.

Om een optimaal resultaat te waarborgen moet de locatie voldoen aan de door BRUG training en coaching in de Zorg gestelde eisen.

De noodzaak tot het veranderen van of niet beschikbaar krijgen van de locatie is geen reden voor annulering van de gegeven opdracht.

### **Overeengekomen investeringen, kosten van verblijf/faciliteiten in offerte**

Voor de uitvoering van trainingen en coachingsessies gelden de tussen opdrachtgever en BRUG training en coaching in de Zorg in een offerte overeengekomen investeringen.

Eventuele externe locatiekosten voor verblijf, overnachting, catering en aanvullende (technische) faciliteiten – voor zowel de deelnemers als de trainer – worden rechtstreeks door de opdrachtgever voldaan aan de locatie-eigenaar. Als er sprake is van verblijfskosten van de trainer zijn die voor rekening van de opdrachtgever als overeengekomen in de offerte.

Na datum van ondertekening van de offerte geldt zowel voor opdrachtgever als BRUG training en coaching in de Zorg de wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen.

### **Documentatiemateriaal en copyright/auteursrecht**

Door BRUG training en coaching in de Zorg zelf vervaardigde en ter beschikking gestelde trainingsmappen zijn uitsluitend bestemd voor eigen gebruik door de opdrachtgever en mogen op geen enkele wijze worden gekopieerd en/of ter beschikking worden gesteld aan derden.

### **Facturering en betaling**

Voor de uitvoering van trainingen en coachingsessies wordt (tenzij anders schriftelijk overeengekomen), per de 1<sup>e</sup> van de maand waarin uitvoering plaats vindt, voor dat deel de factuur aan de opdrachtgever toegestuurd, waarbij een uiterste betalingstermijn van 2 weken geldt.

### **Incasso en annulering**

Bij buitengerechtelijke incasso is de opdrachtgever, naast het factuurbedrag en rente, incassokosten verschuldigd ten bedrage van 10% van de openstaande hoofdsom met een minimum van € 25.--. Bij gerechtelijke invordering blijft de opdrachtgever, naast de gerechtelijke kosten, tevens de rente en buitengerechtelijke kosten verschuldigd.

Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een trainingen en coachingsessies voor de overeengekomen uitvoeringsdatum wordt geannuleerd/uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het investeringsbedrag verschuldigd:

binnen 2 weken voor uitvoeringsdatum 90%;

binnen 4 weken voor uitvoeringsdatum 80%;

binnen 6 weken voor uitvoeringsdatum 70%;

binnen 8 weken voor uitvoeringsdatum 60%;

binnen 12 weken voor uitvoeringsdatum 50%.

Bij latere uitvoering van een geannuleerde/uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale investeringsbedrag verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten.

Kosten, die de eigenaar van een eventuele externe locatie bij annulering/uitstel aan BRUG training en coaching in de Zorg berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever die de uitvoering van de opdracht annuleerde/uitstelde.

### **Annulering door BRUG training en coaching in de Zorg en aansprakelijkheid**

Indien een opdracht of onderdeel hiervan, om welke reden dan ook, door BRUG training en coaching in de Zorg niet kan worden uitgevoerd op overeengekomen datum/tijdstip, zal deze hiervan onverwijld mededeling doen aan de betrokken opdrachtgever. In onderling overleg moet dan zo spoedig mogelijk een nieuwe datum worden vastgesteld.

De opdrachtgever kan hieraan geen recht ontlenen de opdracht te annuleren en geen recht op schadevergoeding doen gelden.

### **Acceptatie voorwaarden voor dienstverlening**

Door het geven van een opdracht aan BRUG training en coaching in de Zorg tot het uitvoeren van coachingsessies, counselingsessies en/of workshops accepteert de opdrachtgever deze voorwaarden van dienstverlening.

### **Geheimhouding**

Alle informatie die uit de samenwerking tussen opdrachtgever en BRUG training en coaching in de Zorg voortkomt wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld. Alle door BRUG training en coaching in de Zorg in te zetten professionals hebben zich bovendien schriftelijk tot deze geheimhouding verplicht.

Dezelfde verplichting geldt voor de informatie voortvloeiende uit het contact tussen coaches en deelnemers. Het persoonlijk oordeel van de coaches over de individuele deelnemer(s) wordt (tenzij door betrokkenen anders overeengekomen) op geen enkele wijze en onder geen voorwaarde aan het bedrijf overgedragen.

### **Aansprakelijkheid**

Indien in het kader van de overeenkomst of in het kader van soortgelijke overeenkomsten tussen de opdrachtgever en BRUG training en coaching in de Zorg, door verwijtbaar toedoen of nalaten van BRUG training en coaching in de Zorg of een van haar medewerkers, aan de klant schade wordt toegebracht, zal BRUG training en coaching in de Zorg ongeacht het aantal malen waarop zulks geschiedt en ongeacht de in werkelijkheid door de klant geleden schade in geen geval gehouden zijn tot vergoeding aan de opdrachtgever van meer dan ten hoogste de door de opdrachtgever middels de overeenkomst aangegane investeringsverplichting.

### **Klachtenprocedure**

Klachten over de aan u geleverde diensten/zaken en/of de door BRUG ingezette trainers, dienen uiterlijk 14 dagen na levering schriftelijk gemotiveerd aan de directie van BRUG te worden meegedeeld, bij gebreke waarvan u wordt geacht akkoord te zijn gegaan met het geleverde en afstand te hebben gedaan van alle rechten en bevoegdheden die u op grond van de wet en/of overeenkomst ten dienste staan.

Het indienen van een klacht laat de nakoming van de betalingsverplichtingen onverlet.

Uw klacht dient in ieder geval te bevatten:

- Naam van de organisatie, uw naam, uw functie en uw adres
- Dagtekening
- Een duidelijke omschrijving van de klacht
- Datum, tijd en plaats van de levering
- De reden waarom u bezwaar maakt
- Ondertekening

De ontvangst van uw klacht wordt per omgaande schriftelijk bevestigd.

Klachten worden binnen maximaal 4 weken na dagtekening van ontvangst van de klacht in behandeling genomen en afgehandeld.

Indien de behandeling van een klacht langer tijd nodig heeft dan de vastgestelde termijn, dan wordt de indiener van de klacht binnen de gestelde termijn schriftelijk op de hoogte gebracht van de reden en de mogelijk duur van het uitstel.

Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Klachtendossiers worden 12 maanden bewaard.

## Beroep

Indien u het niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u zich wenden tot de Nationale Ombudsman.

U kunt uw klacht sturen aan:

BRUG training, coaching in de Zorgt.a.v. Mevr. A. Schipper, directeur/eigenaar  
Kasteellaan 37  
4116 DK Buren (gld)