

# Algemene voorwaarden Irene Harten3 Training en Ontwikkeling

## Artikel 1. Harten3

1. Harten3: Samenwerkingsverband tussen 2 Trainingsbureau 's die trainingen verzorgen in opdracht van opdrachtgevers: Harten3 gevestigd in Vlaardingen, KvK Rotterdam 51359049 en Irene Harten3, te Dreischor KvK 24396361, verder te noemen Harten3.

## Artikel 2. Toepassing

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die Harten3 met opdrachtgevers sluit aangaande het verzorgen van trainingen, workshops, intervisie, coaching en/of deskundigheidsbevordering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen "training".
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts bindend voor zover zij schriftelijk zijn overeengekomen met Harten3.
3. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door Harten3 schriftelijk aanvaard.
4. Op deze voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

## Artikel 3. Offerte & opdracht

1. De overeenkomst tussen Harten3 en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van een exemplaar van de door Harten3 verzonden opdrachtbevestiging, door de door Harten3 en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door Harten3 aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden opdracht.
2. Indien Harten3 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 Harten3, 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. Alle in de offerte en opdrachtbevestiging genoemde bedragen zijn exclusief reis- en verblijfskosten, tenzij anders vermeld.

## Artikel 3 Vertrouwelijkheid in werkprocessen

Alle informatie die door klanten/opdrachtgevers verstrekt wordt, is vertrouwelijk voor Harten3 en haar medewerkers. Denk aan bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen en strategieën.

## Artikel 4. Annulering door de opdrachtgever

1. Annulering van de training door de opdrachtgever is zonder enige consequenties mogelijk tot 6 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag.
2. Bij annulering tussen de 2 en 6 weken voor aanvang wordt 50% van de deelnamesom en voorbereidingskosten in rekening gebracht.
3. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang wordt 100% van de deelnamekosten en voorbereidingskosten in rekening gebracht.
4. In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training de deelname tussentijds beëindigt of om een andere reden niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
5. De opdrachtgever kan in plaats van de aangemelde deelnemer - na overleg met Harten3 - een ander aan de training laten deelnemen. Vervanging na de start van de training is niet toegestaan. Deze bepaling laat onverlet het recht van Harten3 op grond van artikel 5. Uitzondering op dit artikel is de dienst van individuele coaching- dan wel individuele supervisietraject uitgevoerd door Harten3.

### **Artikel 5. Annulering door Harten3**

1. Harten3 heeft het recht zonder opgave van redenen een training te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Harten3 betaalde bedrag. Dit bedrag zal binnen 4 weken terugbetalen.

### **Artikel 6 Overmacht**

1. Indien Harten3 door overmacht wordt verhinderd haar verplichtingen na te komen, dan wel indien deze nakoming bezwaarlijker of kostbaarder wordt gemaakt, heeft Harten3 het recht de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst op te schorten of de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, te harer keuze, zonder dat opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden en/of interesten kan doen gelden.
2. Als overmacht wordt beschouwd: oorlog, oorlogsgevaar, oproer, brand, bedrijfsstoornis, werkstaking, overstroming, stagnatie en respectievelijk beperking of stopzetting van de leveringen door openbare nutsbedrijven, belemmerende maatregelen van enige overheid, van welke aard en/of omvang ook, verbod van levering door enige particuliere of overheidsinstantie, het niet of niet tijdig aan hun verplichtingen voldoen door derden, abnormale weersomstandigheden, verkeersstoringen, belemmerende of gesloten scheepvaart, gebrek aan grond-, hulp- en brandstoffen en alle buiten de schuld van Harten3 ontstane omstandigheden, waardoor de nakoming van haar verplichtingen al dan niet tijdelijk mocht worden verhinderd.
3. Indien Harten3 bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd dat gedeelte afzonderlijk te factureren en is opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

### **Artikel 7. Prijzen**

Prijzen zijn niet bindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.

### **Artikel 8. Betaling**

1. Harten3 brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur voor aanvang van de betreffende training. Opdrachtgever is verplicht deze binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te voldoen, zonder opschorting of verrekening wegens (veronderstelde) tekortkoming door Harten3, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen. Afwijkingen op artikel 7 zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Harten3 en de opdrachtgever.
2. Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Harten3 is vanaf de vervaldatum van de factuur gerechtigd wettelijke rente in rekening te brengen. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten die Harten3 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.

### **Artikel 9. Auteursrecht**

1. Het intellectueel eigendom van de training en eventuele bijbehorende trainingsmaterialen berust bij Harten3. Opdrachtgever mag de trainingsmaterialen uitsluitend vermenigvuldigen of verspreiden voor eigen gebruik en onder duidelijke bronvermelding.
2. De opdrachtgever is niet bevoegd de onder het eigendomsvoorbehoud vallende zaken te verpanden noch op enige andere wijze te bezwaren.
3. Alle door opdrachtnemer verstrekte stukken, zoals readers, adviezen, overeenkomsten, trainersmateriaal, folders, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht, tenzij uit de aard van de verstrekte stukken anders voortvloeit.
4. Opdrachtnemer behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 10. Aansprakelijkheid**

1. Harten3 verplicht zich de training naar haar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Indien de training namens Harten3 door een derde wordt verzorgd, aanvaardt Harten3 slechts aansprakelijkheid voor die derde voor het handelen of nalaten van die derde tijdens de training zelf, met inachtneming van het in dit artikel bepaalde omtrent beperking van aansprakelijkheid van Harten3.
2. Harten3 aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de tijdens de training gegeven informatie, tenzij deze schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Harten3.
3. Harten3 is nooit aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.
4. Iedere aansprakelijkheid van Harten3 is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van Harten3 wordt uitbetaald.
5. Harten3 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.

### **Artikel 11. Vertrouwelijkheid**

1. Harten3 behandelt alle persoonlijke, bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens die opdrachtgever of deelnemers verstrekken vertrouwelijk.
2. Harten3 staat persoonlijke, bedrijfs- of werkgerelateerde gegevens van opdrachtgever of deelnemers niet af aan derden, wettelijke verplichtingen uitgezonderd.
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.

### **Artikel 12. Klachten**

1. De trainers van Harten3 streven naar kwaliteit en zorgvuldigheid in al hun werkzaamheden, zoals in haar contacten, met betrekking tot de financiële afhandeling, in het uitvoeren van trainingen en gedurende persoonlijke begeleiding. Er bestaat helaas altijd een kans dat niet alles verloopt zoals verwacht en dan kunnen er klachten ontstaan. Indien u een klacht heeft over een trainer/begeleider, kunt u contact opnemen met Gerda Roos of Irene de Heer, eigenaren van Harten3. Gezamenlijk zal er op zoek gegaan worden naar een passende oplossing, waarin beide partijen zich kunnen vinden. Harten3 streeft naar een afhandeling van de klacht binnen 4 weken na ontvangst. Mochten wij langer de tijd nodig hebben voor de afhandeling van de klacht, dan wordt u daarover geïnformeerd.

Indien dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, bestaat de mogelijkheid om u te wenden tot de onafhankelijke klachtencommissie. Als onafhankelijke klachtencommissie zal de NOBTRA optreden (Klachtenprocedure NOBTRA) <http://www.nobtra.nl/klachtenprocedure/>. In deze situatie kunt u zich rechtstreeks richten aan de klachtencommissie. Het oordeel van de Nobtra is voor Harten3 bindend; eventuele consequenties worden door ons zo snel als mogelijk afgehandeld.

Klachten die door Harten3 en opdrachtgever zijn besproken en opgelost en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 3 jaar bewaard.