

Algemene voorwaarden

Voorwaarden voor dienstverlening

1. Algemeen

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training, teambuilding, organisatieadvies, coaching, begeleiding, assessment of andere werkzaamheden tussen ons bureau en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Grondslag

Onze offertes en activiteiten zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Wij zullen de door ons te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Deze verplichting heeft het karakter van een “inspanningsverplichting”, tenzij anders is overeengekomen.

3. Terbeschikkingstelling van informatie en medewerkers door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die voor de uitvoering van de opdracht nodig zijn.

Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij onze werkzaamheden betrokken (zullen) zijn.

4. Annuleringsregeling trainingen en workshops met open inschrijvingen

Annuleren door de deelnemer kan per aangetekend verzonden brief of per door CreaMatics bevestigde e-mail.

1. Annuleren van 4 tot 2 weken voor de start van de training kost aan annuleringskosten 50 % van de deelnamekosten.
2. Annuleren korter dan 2 weken voor of na aanvang van de training verplicht tot het betalen van 100 % van de deelnamekosten.
3. Annuleren omdat de training van uw keuze vol was toen u inschrijfgeld betaalde, en u geen gebruik wenst te maken van een zekere plaats in de volgende (versie) van deze training, kan tegen teruggave van het volledige bedrag dat u al betaald heeft. Voorwaarde is dat u annuleert binnen een week nadat u medegedeeld is dat u in de huidige training niet geplaatst kunt worden omdat deze vol is en dat u recht hebt op een plaats in de volgende training. Als u niet binnen een week annuleert, staat u ingeschreven voor de eerstvolgende training en zijn verder de normale annuleringsregeling zoals hierboven omschreven van toepassing.
4. Bij annulering hebt u het recht om iemand anders in uw plaats te doen deelnemen aan de training.
5. Op annulering of niet komen opdagen wegens ziekte zijn dezelfde bepalingen van toepassing als hierboven in punt 1 – 4 genoemd.

Annuleren door CreaMatics.

1. Annuleren door CreaMatics in verband met onvoldoende deelname of overmacht leidt tot teruggave van 100 % van alle betaalde kosten.
2. CreaMatics behoudt zich het recht voor deelnemers de (verdere) toegang tot de training te weigeren, bijvoorbeeld indien het gedrag van betreffende deelnemers ingaat tegen de sociaal geaccepteerde vormen van gedrag en / of te belastend is voor ander deelnemers. De deelnemer heeft geen recht op teruggave van (een deel van) het verschuldigde totaal bedrag voor de training of workshop.

5. Personeel

Wij kunnen de samenstelling van het advies- of trainingsteam wijzigen, indien wij van mening zijn dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het team kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met ons plaatsvinden.

6. Detachering

6.1. Opdrachtomschrijving

Opdrachtgever en opdrachtnemer verplichten zich om voor aanvang van de dienstverlening te komen tot een omschrijving van de opdracht. Wij aanvaarden geen aansprakelijkheid voor de doeltreffendheid van de opgedragen werkzaamheden.

6.2 Volledigheid van informatie

Opdrachtnemer aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade in welke vorm dan ook die voortvloeit uit nalatigheid, onvolledigheid of onzorgvuldigheid met betrekking tot de informatievoorziening door de opdrachtgever.

7. Trainingen en workshops

7.1. Wijze van deelname

1. Een training of een workshop is een actieve bijeenkomst, waar van iedereen optimale inzet wordt verwacht.
2. Van iedere deelnemer wordt verwacht, dat hij de bijeenkomsten op actieve wijze volgt. Indien hij (ook na gesprekken hierover) in gebreke blijft, heeft CreaMatics het recht deze cursist de verdere deelname te ontzeggen, zonder dat hieraan enig recht op terugbetaling kan worden ontleend. Voor storende gedragingen in de trainingslocatie, buiten werkperioden van de trainingen geldt hetzelfde.
3. CreaMatics kan op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor de gedragingen van de deelnemers en de daaruit voortgekomen gevolgen.

7.2. Keuze trainingslocatie

1. Om een optimaal werkresultaat te verzekeren, moet de trainingslocatie functioneel voldoen aan de door CreaMatics te stellen eisen.
2. Voor trainingen en workshops zal in onderling overleg een geschikte trainingslocatie worden gereserveerd.
3. CreaMatics zal, indien de opdrachtgever dit wenst, hierbij haar bemiddeling verlenen.
4. De noodzaak tot het veranderen van de trainingslocatie kan geen reden zijn tot het annuleren van de gegeven opdracht.

7.3 Honoraria, prijzen en verblijfskosten trainingen en workshops

Voor trainingen en workshops gelden de tussen de opdrachtgever en CreaMatics schriftelijke overeengekomen honoraria en prijzen.

Voor alle open trainingen, workshops en alle overige door CreaMatics georganiseerde activiteiten worden de gepubliceerde tarieven in rekening gebracht, die gelden op het moment van de definitieve opdracht.

Het niet op tijd voldoen van het gedeclareerde bedrag ontheft de opdrachtgever niet van zijn aangegane verplichtingen.

De verblijfskosten worden doorberekend aan de hand van de kosten, die door de trainingslocatie aan CreaMatics in rekening worden gebracht.

7.4. Annulering en uitstel in-company trainingen en workshops

Boven het gestelde in artikel 7 en 8 van de voorwaarden gelden vanwege het specifieke karakter van trainingen en workshops de volgende aanvullende voorwaarden.

Indien door toedoen van de opdrachtgever de uitvoering van een training of workshop voor de overeengekomen aanvangsdatum wordt geannuleerd of uitgesteld, is de opdrachtgever de hierna te noemen percentages van het honorarium verschuldigd:

Annulering of uitstel binnen drie maanden voor aanvangsdatum:	50%
Annulering of uitstel binnen twee maanden voor aanvangsdatum:	75%
Annulering of uitstel binnen één maand voor aanvangsdatum:	100%

1. Bij latere uitvoering van een geannuleerde of uitgestelde opdracht is derhalve alsnog het totale honorarium verschuldigd boven de annulerings-/uitstelkosten. Indien betaling niet plaatsvindt binnen de oorspronkelijk overeengekomen aanvangsdatum, zal de wettelijk toegestane rente in rekening worden gebracht aan de opdrachtgever.
2. De kosten, die de trainingslocatie bij annulering of uitstel aan CreaMatics berekent, worden in rekening gebracht aan de opdrachtgever, die de uitvoering van een training of workshop annuleerde/uitstelde.
3. Indien een deelnemer aan een open training of workshop door ziekte of overmacht niet kan deelnemen, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg kan zijn leidinggevende een vervangende deelnemer sturen. zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

7.5. Gedeeltelijke deelname aan trainingen en workshops

1. Deelnemers die tijdens een training of workshop niet permanent aanwezig zijn, blijven de totale training- of workshopkosten verschuldigd.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop gedurende deze bijeenkomst door ziekte of overmacht gedwongen wordt voortijdig de training te onderbreken, blijven de relevante trainings- en verblijfskosten voor de gehele periode verschuldigd. In overleg met de verantwoordelijke trainingsmanager kan hij aan een volgend soortgelijke workshop of training deelnemen, zonder opnieuw het honorarium aan CreaMatics verschuldigd te zijn. De verblijfskosten zijn in dat geval opnieuw volledig voor rekening van de opdrachtgever.

7.6. Follow up trainingen en workshops

1. Indien een deelnemer geen gebruik maakt van de bij een training of workshop behorende follow-up, vervalt het recht op het bijwonen van een soortgelijke bijeenkomst.
2. Indien een deelnemer aan een training of workshop door ziekte of overmacht niet in staat is de bijbehorende follow-up dag(en) te volgen en dit tijdig schriftelijk aan CreaMatics meldt, kan hij in overleg een andere follow-up dag van een soortgelijke training of workshop volgen.

8. Tarieven en kosten van de opdracht

In de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen, zoals opgenomen in onze offerte(s), zijn begrepen onze reisen en trainingsmateriaal, en zijn niet begrepen onze reis- en verblijfkosten en reis- en verblijfskosten van de deelnemers en de kosten van een locatie. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen worden ze afzonderlijk vermeld.

9. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 en 7 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks achteraf bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na declaratiedatum.

Na die vervalddag kan de wettelijke rente in rekening worden gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kunnen wij met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.

Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

10. Wijzigen van de opdracht, c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal CreaMatics dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.

Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal CreaMatics de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

11. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het trainings- of adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die wij verkrijgen en de medewerking die wordt verleend.

In financiële zin is de opdracht afgesloten, zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van veertien dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever ons hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd.

12. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig éénzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekend gemaakt.

Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever hebben wij vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettings- c.q. omzetverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijks declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Wij mogen van onze bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan onze invloed onttrekken of ons niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Wij behouden daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige intake- evaluatie- en observatieverslagen c.q. adviezen van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voor zover dit extra kosten met zich meebrengt worden deze in rekening gebracht.

Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

13. Intellectueel eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, syllabi en trainingsmateriaal waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht of in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven ons eigendom. Openbaarmaking kan derhalve alleen geschieden na van ons verkregen toestemming.

De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht.

Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

14. Vertrouwelijkheid

Wij verplichten ons geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. In het kader van de opdracht zullen wij alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van ons aan derden geen mededelingen doen over onze aanpak, werkwijze en dergelijke.

Opdrachtrapportages zullen door ons niet worden openbaar gemaakt, vermenigvuldigd of aan derden ter beschikking gesteld zonder toestemming van de opdrachtgever.

De opdrachtgever mag een dergelijke rapportage openbaar maken, vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking stellen, mits bronvermelding plaatsvindt.

15. Aansprakelijkheid

Wij zijn aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het door ons niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat wij voor onze werkzaamheden in het kader van die opdracht hebben ontvangen.

Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan drie maanden hebben geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden.

Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waaraan de opdrachtgever zijn rechten heeft verspeeld.

16. Geschillenregeling

Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en CreaMatics, dan zullen partijen trachten dit geschil door minnelijk overleg op te lossen. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling.

Leverancier verplicht zich om binnen vier weken op een klacht te reageren en bericht over de termijn waarop uitsluitel gegeven kan worden. Wanneer in verband met nader onderzoek naar het geschil of de klacht uitstel nodig is, wordt de opdrachtgever hiervan in kennis gesteld en wordt een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te geven. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Indien het geschil of de klacht niet door genoemde procedure wordt opgelost, dan zal het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Op alle offertes en op alle opdrachten is het Nederlands recht van toepassing met uitsluiting van elk ander recht.

Gouda, mei 2010