

Authos

Advies Coaching Training

ALGEMENE VOORWAARDEN AUTHOS – ADVIES COACHING TRAINING

1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, opdrachtschrijvingen, overzichten en werkzaamheden inzake advies, coaching en training tussen Authos Advies Coaching Training (hierna te noemen: Authos) en opdrachtgever, respectievelijk de rechtsopvolgers van opdrachtgever.
- 1.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 1.4 Authos kan de algemene voorwaarden voor de toekomst eenzijdig wijzigen indien de omstandigheden of regelgeving daartoe aanleiding geven.
- 1.5 Indien een of meerdere van de bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Authos kan de bepaling eenzijdig vervangen door een andere bepaling over hetzelfde onderwerp.

2. Gedragscode

- 2.1 Authos neemt een opdracht alleen aan als zij de verantwoordelijkheid kan dragen voor een gedegen en deskundige uitvoering.
- 2.2 Authos draagt zorg en blijft zorg dragen voor een duidelijke overeenstemming over de doelstelling van de opdracht tussen opdrachtgever en Authos.
- 2.3 Authos zet naar beste inzicht en vermogen haar kennis, ervaring en werkcapaciteit in om het beoogde resultaat te behalen, evenwel zonder dit resultaat te garanderen.
- 2.4 Authos stelt zich onpartijdig en onafhankelijk op jegens opdrachtgever en zijn medewerkers tenzij in een opdrachtschrijving anders is overeengekomen.

3. Offerte

- 3.1 Voordat Authos een opdracht aanneemt, stuurt zij opdrachtgever een offerte waarin de doelstelling, de lengte, de eventuele vooropleidingseisen, de werkwijze en de kosten van de opdracht beschreven staan.
- 3.2 Offertes zijn geldig tot vier weken na dagtekening. Authos aanvaardt een opdracht pas als opdrachtgever akkoord heeft gegeven via e-mail of schriftelijke bevestiging.
- 3.3 De opdracht zal worden vervuld conform offerte.

4. Tarieven en kosten van de opdracht

- 4.1 De tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen zoals Authos deze in de offerte aangeeft, zijn, tenzij anders aangegeven, exclusief BTW en reis- en verblijfskosten en inclusief administratieve kosten, reizen, een trajectaanpak met programma en het gebruik van apparatuur, materiaal en syllabi inbegrepen. Voor zover opdrachtgebonden kosten niet zijn inbegrepen, zullen ze in overleg met de opdrachtgever afzonderlijk berekend worden.
- 4.2 Jaarlijks kan Authos een tariefsaanpassing of een aanpassing van de hiervoor genoemde kostenvergoedingen doorvoeren.
- 4.3 In de tarieven zijn geen rentekosten opgenomen, tenzij in de offerte anders is aangegeven.

5. Betalingsvoorwaarden

- 5.1 Authos factureert in de maand waarin zij werkzaamheden voor opdrachtgever uitvoert.
- 5.2 Authos hanteert een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- 5.3 Bij overschrijding van de betalingstermijn wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Authos met een beroep op onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten.
- 5.4 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.
- 5.5 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).

Authos

Advies Coaching Training

- 5.6 In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling van de opdrachtgever, het van toepassing worden verklaard van de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen op de opdrachtgever of in geval van beslag op goederen van de opdrachtgever, zijn de vorderingen van Authos op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.
- 5.7 In geval van restitutie hanteert Authos een terugbetalingstermijn aan de opdrachtgever van 14 dagen.

6. Wijzigingen van de opdracht c.q. meerwerk

- 6.1 De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, als beide partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
- 6.2 Als de overeengekomen tussentijdse wijziging het overeengekomen tarief of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal Authos dit de opdrachtgever zo spoedig mogelijk melden.
- 6.3 Als een tussentijdse wijziging van de opdracht of opdrachttuitvoering ontstaat op verzoek van de opdrachtgever, zal Authos in overleg de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen. Als een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, is opdrachtgever de daaruit ontstane meerkosten verschuldigd op basis van het overeengekomen, dan wel een nader overeen te komen, tarief. Ook op een dergelijke aanvullende opdracht zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

7. Annulering

- 7.1 Authos verstaat onder annuleren zowel het door opdrachtgever afzeggen van de overeengekomen opdracht en de daaruit volgende werkzaamheden, als ook het verplaatsen naar een andere datum van reeds gemaakte afspraken.
- 7.2 Afhankelijk van het moment waarop Authos de annulering ontvangt, brengt Authos de volgende annuleringskosten in rekening:
 - Bij annulering meer dan vier weken voor aanvangsdatum: 50% van het tarief zoals in het offerte vermeld;
 - Bij annulering binnen vier weken voor aanvangsdatum: 80% van het tarief zoals in het offerte vermeld.
- 7.3 Indien de beoogde uitvoerder van een traject binnen Authos ten gevolge van overmacht (zoals bijvoorbeeld ziekte) niet in staat is de opdracht uit te voeren zal Authos in overleg met de opdrachtgever indien mogelijk een vervanger regelen om de opdracht uit te voeren. In alle andere gevallen zal Authos in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor uitvoering van het traject op een later tijdstip. Indien Authos niet in staat is een vervanger aan te bieden en de opdrachtgever geen aanspraak kan maken op een annuleringsregeling bij de huur van een externe locatie, kan de opdrachtgever door middel van het overleggen van de rekening aan Authos een vergoeding vragen voor de feitelijk gemaakte kosten voor zaalhuur en/of lunchkosten met een maximum van € 500,00 inclusief BTW per dag. Deze vergoeding vervalt indien de opdrachtgever geen gebruik wenst te maken van de door Authos aan geboden vervanger en het traject op een later tijdstip wil laten uitvoeren. De opdrachtgever verplicht zich binnen 2 weken na annulering Authos schriftelijk te berichten over door haar in rekening te brengen kosten. Authos aanvaardt geen aansprakelijkheid voor andere kosten dan zaalhuur en lunchkosten.

8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht

- 8.1 Zowel opdrachtgever als Authos kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, als een van hen van mening is dat de opdrachttuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de offerte en eventuele additionele opdrachtspecificaties. Een dergelijke beëindiging dient gemotiveerd aan de wederpartij bekend gemaakt te worden.
- 8.2 Als opdrachtgever tot voortijdige beëindiging is overgegaan, heeft Authos vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde tarief per dagdeel als uitgangspunt wordt gehanteerd.
- 8.3 Authos mag slechts gebruik maken van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging als, tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn aan te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevegd. Authos behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden.
- 8.4 Als een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt dan wel als ten aanzien van een partij de schuldsaneringsregeling natuurlijke personen van toepassing wordt verklaard, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Authos

Advies Coaching Training

9. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder modellen, technieken, instrumenten en de inhoud van syllabi die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van Authos. Openbaarmaking kan derhalve alleen plaatsvinden na vooraf verkregen toestemming van Authos.

10. Vertrouwelijkheid

10.1 Authos is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden.

10.2 De opdrachtgever zal zonder onze toestemming aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en dergelijke van Authos, dan wel haar rapportages en/of andere gegevensdragers ter beschikking stellen.

11. Privacy

Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever/deelnemer worden verkregen worden strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving behandeld.

12. Aansprakelijkheid

12.1 Authos verplicht zich de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

12.2 Indien de opdracht namens Authos door een derde wordt verzorgd, aanvaardt Authos aansprakelijkheid voor die derde voor een handelen of nalaten van die derde tijdens de opdracht zelf, onverminderd het in dit artikel bepaalde omtrent beperking van aansprakelijkheid van Authos.

12.3 Authos aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de verkregen informatie, kennis, inzicht en vaardigheden, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van Authos.

12.4 De eventuele aansprakelijkheid van Authos is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. In geen geval is Authos aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.

13. Klachtenprocedure

13.1 Het doel van deze procedure is de klachten van opdrachtgevers zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat:

- De opdrachtgever zich behoorlijk behandeld voelt m.b.t. de klachtenprocedure;
- De klacht na wederzijdse tevredenheid wordt opgelost;
- Herhaling van dezelfde klacht wordt voorkomen;
- De diensten die Authos levert geoptimaliseerd blijven.

13.2 Werkwijze

13.2.1 *Indienen*: indien de opdrachtgever onverhoopt een klacht wil indienen, kan de opdrachtgever deze per mail indienen naar Monique Goris op mgoris@authos.nl.

13.2.2 *Ontvangen en registreren*: Authos ontvangt uw klachten op klantgerichte wijze en gaat hier uiteraard vertrouwelijk mee om. Wij registreren de klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. U ontvangt afhankelijk van de aard van de klacht een telefonische of schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen na het uiten van de klacht. Van de klacht worden de volgende gegevens geregistreerd: datum van ontvangst; van opdrachtgever: naam contactpersoon, telefoonnummer, e-mailadres; naam ontvanger Authos; korte omschrijving klacht.

13.2.3 *Klachtenbehandeling*: Authos komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht tot een passende oplossing in overleg met de opdrachtgever. Mocht er onverhoopt een langere tijd nodig zijn voor een passende oplossing, dan ontvangt de opdrachtgever binnen deze genoemde maand een nieuwe termijn.

De oplossing leggen wij vast op het klachtenformulier waarop waarin wordt vermeld: namen van opdrachtgever als van de behandelaar van de klacht, een omschrijving van de klacht, de mogelijke oorzaken van de klacht, gewenste oplossing, oplossing dan wel gemaakte voortgangsafspraken, wel/niet overeenstemming met klant, datum.

13.2.4 *Vaststellen oorzaak en oplossen probleem*: Authos stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.

Authos

Advies Coaching Training

- 13.2.5 *Verantwoordelijkheden*: Authos is verantwoordelijk voor: het correct ontvangen en de analyse van uw klacht; de archivering van uw klacht op een formulier; een behoorlijke afhandeling van uw klacht; een afwikkeling van uw klacht waarbij het streven is te komen tot een oplossing naar wederzijdse tevredenheid.
- 13.2.6 *Registraties*: het klachtenformulier wordt opgeborgen in het klachtensysteem van Authos. De registratielijst van in behandeling zijnde en behandelde klachten wordt bewaard tot 5 jaar na dato.
- 13.2.7 *Bezwaar*: indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan zal de klacht worden voorgelegd aan Lysiasjuristen te Geldrop als onafhankelijke derde partij. De uitspraak van deze onafhankelijke derde partij is bindend voor Authos. Eventuele consequenties voor Authos worden binnen twee weken opgevolgd door Authos.

14. Geschillen

- 14.1 Authos en de opdrachtgever zullen zich tot het uiterste inspannen om een geschil in onderling overleg te beslechten voordat zij een beroep doen op de rechter.
- 14.2 De geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden beslecht, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch.

15. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.