

## **Algemene voorwaarden.**

Aaltsje Wester C.S. wil kwaliteit leveren. Wij zullen ons houden aan de eisen van zorgvuldigheid, rechtszekerheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid. In het onderstaande concretiseren wij deze beginselen.

### **Artikel 1 Definitie**

Onder opdrachtgever wordt verstaan:

Degene die aan Aaltsje Wester C.S. opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden alsmede degene aan wie Aaltsje Wester C.S. een aanbod tot het verrichten van werkzaamheden heeft gedaan.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Aaltsje Wester C.S. en opdrachtgever/deelnemer.

Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

### **Artikel 3 Opdracht/offertes**

Aaltsje Wester C.S. verbindt zich ten behoeve van opdrachtgever tot het verrichten van enkele diensten, zoals weergegeven in het aanbod of de offerte opgesteld door Aaltsje Wester C.S. Vorm en inhoud van deze diensten zullen in onderling overleg worden vastgesteld en aan de hand van de ontwikkelingen zo nodig worden bijgesteld.

De overeenkomst tot het verrichten van diensten wordt geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de desbetreffende opdracht van de opdrachtgever schriftelijk door deze is verstrekt aan Aaltsje Wester C.S., dan wel Aaltsje Wester C.S. met de dienstverlening een aanvang heeft gemaakt.

Aaltsje Wester C.S. ontvangt een honorarium zoals vastgelegd in het aanbod of offerte. Al onze offertes hebben een geldigheidsduur van een maand na dagtekening. is slechts Aaltsje Wester C.S. aan de offerte gebonden indien de opdrachtgever haar schriftelijk binnen een maand en acht dagen na de dagtekening aanvaardt. Onze facturen kennen een betalingstermijn van maximaal 2 weken na factuurdatum.

De opdracht heeft een bedenktijd van 14 dagen.

### **Artikel 4 Wijziging, opschorting en ontbinding.**

Indien in de acceptatie van een offerte voorbehoudingen of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien Aaltsje Wester C.S. schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een opdrachtgever nimmer gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te annuleren, tenzij Aaltsje Wester C.S. met annulering instemt.

Aaltsje Wester C.S. is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elke met een opdrachtgever gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de opdrachtgever informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Aaltsje Wester C.S., indien hij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een opdrachtgever werd verstrekt.

Indien door ziekte of enig andere overmachtssituatie Aaltsje Wester C.S. niet in staat is een training uit te voeren, dan zullen wij, in overleg met de opdrachtgever, zoeken naar een kwalitatief gelijkwaardige vervanger/ster uit ons partnernetwerk. Alleen als de opdrachtgever daarmee instemt zal deze de vervanging verzorgen.

### **Artikel 5 Annuleringsregeling.**

Indien er onzerzijds omstandigheden zijn waardoor de training niet kan doorgaan, wordt alle cursisten een voorstel gedaan voor een nieuwe datum. Indien het bepalen van een nieuwe datum onmogelijk is, wordt aan de desbetreffende cursisten het cursusgeld gerestitueerd.

Annuleringskosten gelden voor iedere deelnemer c.q. training die geannuleerd wordt binnen een maand voor aanvang conform de volgende staffel:

50% tot 1 week voor aanvang  
75% tot 3 dagen voor aanvang  
100% later dan 3 dagen voor aanvang

Vervanging van een verhinderde deelnemer is bij aanvang van het traject uiteraard toegestaan. Alle kosten die gemaakt zijn m.b.t. de ontwikkeling en de materialen voor het trainingstraject dienen volledig te worden vergoed in het geval van een totale annulering.

### **Artikel 6 Communicatie**

Gedurende de loop van deze overeenkomst zullen de opdrachtgever en regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en alle andere zaken de opdracht betreffende.

Aaltsje Wester C.S. verplicht zich alle gegevens en inlichtingen te verstrekken die door of namens de opdrachtgever noodzakelijk of gewenst wordt geacht ter uitvoering, ter toepassing en ter controle van het in deze overeenkomst overeengekomene, alles in de meest ruime zin des woords, doch met inachtneming van de privacy van betrokken partijen.

De opdrachtgever is verplicht op verzoek van Aaltsje Wester C.S. alle informatie te verstrekken. Vragen van administratieve aard zullen binnen een week beantwoord worden. Mocht een brief een langere verwerkingstijd vragen, dan zullen wij de opdrachtgever binnen een week een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten.

## **Artikel 7 Uitvoering, rapportage en garantie**

Aaltsje Wester C.S. staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd.

Wij werken uitsluitend met gekwalificeerde docenten en trainers. Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, hebben wij regelmatig intern overleg over thema's uit ons vakgebied. Daarnaast geven wij elkaar interactie-feedback en wisselen wij didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit.

Onze cursussen worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Uiteraard zijn deze evaluaties voor de opdrachtgever. Tegelijkertijd vormen zij een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole.

## **Artikel 8 Materialen en bescheiden**

Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zal opdrachtgever in overleg met Aaltsje Wester C.S. materialen en/of bescheiden aan haar ter beschikking stellen. Het eigendomsrecht/copyright op al het cursusmateriaal blijft, tenzij anders bepaald, bij Aaltsje Wester C.S.

## **Artikel 9 Klachtenregeling**

Mocht u als opdrachtgever of deelnemer een klacht hebben, dan krijgt u binnen twee weken, na ontvangst van uw klacht, een reactie van onze kant. En binnen ten minste vier weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld kunnen worden, zullen wij u daarvan in kennis stellen waarbij het uitstel wordt toegelicht binnen vier weken.

We zullen u ook een indicatie geven wanneer er wel uitsluitel gegeven kan worden. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds. We zullen uiteraard allereerst alle moeite doen om samen met u het probleem op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan wordt er een onafhankelijke derde, mevr. D. Groot directeur van het NTI NLP te Limmen ingeschakeld. De uitspraak van mevr. D. Groot is dan bindend voor Aaltsje Wester C.S. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld. Klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

## **Artikel 10 Vertrouwelijkheid.**

Alle informatie die de klant verstrekt is vertrouwelijk voor het opleidingsinstituut, haar medewerkers en de docenten. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten in stand.

Aaltsje Wester C.S is toegetreden tot het **NTI-NLP Gilde** en onderschrijft als gilde lid de ethische code. Deze code heeft betrekking op de kwaliteitshandhaving en -bewaking van onze trainingen, de deskundigheid van onze docenten en de wijze waarop we met klanten communiceren. De tekst van deze ethische code is te vinden op de website van het NTINLP gilde. Onze trainingen, workshops etc. worden gehandhaafd in de geest van deze gedragscode.

Aaltsje Wester C.S staat ingeschreven bij de kamer van koophandel in Alkmaar onder nummer: 37117280