

Andere of afwijkende voorwaarden gelden uitsluitend indien ze schriftelijk zijn overeengekomen. Als zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

Indien gewenst zenden wij u kosteloos een digitaal exemplaar van onze voorwaarden toe.

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

HOFSTEE TRAININGEN: de rechtspersoon gevestigd in Hoorn KvK: 71123539, die cursussen aanbiedt.

1. Opdrachtgever: degene die een of meer cursisten, anders dan als privé persoon, aanmeldt voor een van de door HOFSTEE TRAININGEN aangeboden cursussen.
2. Cursist: degene die zich aanmeldt of is aangemeld door een opdrachtgever voor een van de door HOFSTEE TRAININGEN georganiseerde cursussen.
3. Privé persoon: de natuurlijke persoon die niet via een werkgever aan een cursus deelneemt.
4. Cursus: een cursus, een (vak)opleiding, een workshop, een themadag of een training.

1 Cursussen met open inschrijving

1.1 Aanmelding en reservering – door privé personen

Aanmelding geschiedt via het aanmeldingsformulier. De aanmelding wordt omgaand bevestigd. Na de aanmelding geldt een wettelijke bedenkttermijn van 14 dagen, gedurende welke de cursist zonder opgaaf van reden kosteloos kan annuleren. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van de aanmelding. De aanmelding verplicht HOFSTEE TRAININGEN niet tot het verzorgen van de cursus. Pas nadat zich tenminste het minimaal vereiste aantal cursisten voor een cursus heeft aangemeld, volgt bericht omtrent het verzorgen van de cursus. Ten einde zich (vroegtijdig) te verzekeren van deelname aan een cursus, kunnen één of meer plaatsen worden gereserveerd. Plaatsing op een cursus geschiedt aan de hand van de volgorde van binnenkomst van de aanmeldingsformulieren. HOFSTEE TRAININGEN behoudt zich het recht voor een aanmelding niet te accepteren.

1.1 Aanmelding en reservering – door anderen dan privé personen

Aanmelding geschiedt via het aanmeldingsformulier. De aanmelding wordt omgaand bevestigd. De aanmelding verplicht HOFSTEE TRAININGEN niet tot het verzorgen van de cursus. Pas nadat zich tenminste het minimaal vereiste aantal cursisten voor een cursus heeft aangemeld, volgt bericht omtrent het verzorgen van de cursus. Ten einde zich (vroegtijdig) te verzekeren van deelname aan een cursus, kunnen één of meer plaatsen worden gereserveerd. Plaatsing op een cursus geschiedt aan de hand van de volgorde van binnenkomst van de aanmeldingsformulieren. HOFSTEE TRAININGEN behoudt zich het recht voor een aanmelding niet te accepteren.

1.2 Aansprakelijkheid

HOFSTEE TRAININGEN verplicht zich de cursus, waarvoor de cursist via open inschrijving is aangemeld, te verzorgen zoals deze in het aangeboden lesplan staat vermeld. Indien de opdrachtgever/cursist van mening is dat HOFSTEE TRAININGEN niet aan deze verplichting heeft voldaan, wordt in goed onderling overleg een regeling getroffen. Bij blijvend verschil van mening kan een door beide partijen aanvaarde derde worden ingeschakeld. Overigens aanvaardt HOFSTEE TRAININGEN geen aansprakelijkheid voor schade, die voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het verzorgen of niet verzorgen van een cursus.

1.3 Overmacht

1. HOFSTEE TRAININGEN is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever/cursist indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop HOFSTEE TRAININGEN geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor HOFSTEE TRAININGEN niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
3. HOFSTEE TRAININGEN kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel HOFSTEE TRAININGEN ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is HOFSTEE TRAININGEN gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever/cursist is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

1.4 Annuleringsregeling

Bij annulering voordat door HOFSTEE TRAININGEN bericht omtrent het definitief verzorgen van de cursus is

verstuurd, is niets verschuldigd. Bij annulering nadat door HOFSTEE TRAININGEN bericht omtrent het definitief verzorgen van de cursus is verstuurd, is

- tot 6 weken voor de (eerste) cursusdatum 10% van de cursusprijs verschuldigd;
- tussen 6 en 2 weken voor de (eerste) cursusdatum 50% van de cursusprijs verschuldigd;
- vanaf 2 weken voor de (eerste) cursusdatum 100% van de cursusprijs verschuldigd.

Vervanging door een andere cursist is toegestaan. Annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden en is van kracht nadat deze door HOFSTEE TRAININGEN schriftelijk is bevestigd.

1.5 Betaling

Voor betaling van het verschuldigde cursusgeld wordt een rekening toegezonden. De rekening dient te zijn betaald binnen vier weken na de daarop vermelde datum. De rekening kan reeds voor aanvang van de cursus worden toegezonden.

1.6 Betaling in termijnen

Betaling van het cursusgeld in termijnen geschiedt in het op de rekening vermelde aantal maandelijkse termijnen. Wanneer een betalingstermijn niet tijdig voldaan wordt, vervallen automatisch alle termijnafspraken en is het volledige cursusgeld zonder nadere aankondiging direct opeisbaar.

1.7 Terugbetalingen

Indien van toepassing zijnde, zullen alle terugbetalingen door HOFSTEE TRAININGEN aan de opdrachtgever, binnen een termijn van ten hoogste 4 weken worden uitgevoerd.

1.8 Niet-tijdige betaling

Indien de opdrachtgever/cursist niet binnen de termijn van vier weken aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet, zal HOFSTEE TRAININGEN de opdrachtgever/cursist de wettelijke rente in rekening brengen. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever/cursist naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 125,00.

1.9 Niet-deelneming na aanmelding

Indien een cursist na aanmelding, om welke reden dan ook, niet of niet langer deelneemt aan de cursus, is de volledige cursusprijs verschuldigd, met inachtneming van het in punt 1.4 gestelde.

1.10 Vervanging na aanmelding

Een aangemelde cursist, die om enige reden niet kan deelnemen aan de cursus, kan tot de aanvang van de cursus worden vervangen door een andere cursist. Aan deze vervanging zijn geen kosten verbonden. Nadat de cursus is begonnen, is vervanging niet meer mogelijk en is de volledige cursusprijs verschuldigd.

1.11 Informatieplicht opdrachtgever/cursist

Indien 4 dagen voor aanvang van de cursus nog geen schriftelijke bevestiging van aanvang van de cursus is ontvangen, dient de opdrachtgever/cursist dit per email aan HOFSTEE TRAININGEN te melden. De melding wordt geacht bij HOFSTEE TRAININGEN bekend te zijn nadat de melder een ontvangstbevestiging heeft terugontvangen. De opdrachtgever/cursist kan zich er niet op beroepen geen bevestiging van aanvang van de cursus of uitnodiging tot deelname aan de cursus te hebben ontvangen.

1.12 Intellectuele eigendom

HOFSTEE TRAININGEN behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. HOFSTEE TRAININGEN heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan zijn zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever/cursist ter kennis van derden wordt gebracht.

1.13 Geheimhouding

Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor het instituut, haar medewerkers, de docenten en eventuele derden die werkzaamheden voor of namens Hofstee Trainingen uitvoeren (inhuurkrachten/acteurs).

2 Incompany cursussen

2.1 Het verzorgen van een cursus

Voor het verzorgen van een cursus doet HOFSTEE TRAININGEN de opdrachtgever een voorstel, waarin doelstelling, inhoud, duur, cursuspakket en kosten zijn verwoord. Het voorstel is geldig tot de datum die daarin is vermeld. HOFSTEE TRAININGEN verzorgt vervolgens de cursus nadat de opdrachtgever daartoe aan HOFSTEE TRAININGEN een schriftelijke opdracht heeft verstrekt en HOFSTEE TRAININGEN deze opdracht schriftelijk

heeft aanvaard. Het verstrekken en aanvaarden van de opdracht tot het verzorgen van de cursus houdt in dat beide partijen akkoord gaan met de inhoud van het voorstel, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

2.2 Aansprakelijkheid

HOFSTEE TRAININGEN verplicht zich de cursus, waarvoor de opdrachtgever het door HOFSTEE TRAININGEN gedane voorstel heeft geaccepteerd, te verzorgen zoals door het verstrekken en aanvaarden van de opdracht is overeengekomen. Indien de opdrachtgever van mening is dat HOFSTEE TRAININGEN niet aan deze verplichting heeft voldaan, wordt in goed onderling overleg een regeling getroffen. Bij blijvend verschil van mening kan een door beide partijen aanvaarde derde worden ingeschakeld. Diens uitspraak is bindend. Overigens aanvaardt HOFSTEE TRAININGEN geen aansprakelijkheid voor schade, die voortvloeit of zou kunnen voortvloeien uit het verzorgen of niet verzorgen van een cursus.

2.3 Overmacht

1. HOFSTEE TRAININGEN is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop HOFSTEE TRAININGEN geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor HOFSTEE TRAININGEN niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
3. HOFSTEE TRAININGEN kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zoveel HOFSTEE TRAININGEN ten tijde van het intreden van overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is HOFSTEE TRAININGEN gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

2.4 Cursusprijs

In het voorstel wordt de totale cursusprijs vermeld voor het verzorgen van de cursus voor één of meer cursistengroepen. Aan de cursusprijzen op de website [www. HOFSTEE TRAININGEN.nl](http://www.HOFSTEE TRAININGEN.nl) kan geen enkel recht worden ontleend. De cursusprijs kan tussentijds worden bijgesteld, als wettelijke tarieven of het prijsindexcijfer van de consumentenprijsindex van het CBS daartoe aanleiding geven.

2.5 Annuleringsregeling

Nadat HOFSTEE TRAININGEN de door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke opdrachtbevestiging tot het verzorgen van een cursus heeft ontvangen is bij annulering de helft van de cursusprijs verschuldigd. Indien echter een aanmelding wordt geannuleerd binnen veertien dagen voor aanvang van de cursus, dan wel nadat de cursus is gestart, is de volledige cursusprijs verschuldigd. Annulering kan uitsluitend schriftelijk geschieden en is van kracht nadat deze door HOFSTEE TRAININGEN schriftelijk is bevestigd.

2.6 Betaling

Voor betaling van het verschuldigde cursusgeld wordt een rekening toegezonden. De rekening dient te zijn betaald binnen vier weken na de daarop vermelde datum. De rekening kan reeds voor aanvang van de cursus worden toegezonden.

2.7 Terugbetalingen

Indien van toepassing zijnde, zullen alle terugbetalingen door HOFSTEE TRAININGEN aan de opdrachtgever, binnen een termijn van ten hoogste 4 weken worden uitgevoerd.

2.8 Niet-tijdige betaling

Indien de opdrachtgever niet binnen de termijn van vier weken aan zijn/haar betalingsverplichting voldoet, zal HOFSTEE TRAININGEN de opdrachtgever de wettelijke rente in rekening brengen. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen wettelijke rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, deurwaarders en incassobureaus. De buitengerechterlijke kosten worden gesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met rente zulks met een minimum van € 125,00.

2.9 Informatieplicht opdrachtgever/cursist

Indien 4 dagen voor aanvang van de cursus nog geen schriftelijke bevestiging van aanvang van de cursus is ontvangen, dient de opdrachtgever dit per email aan HOFSTEE TRAININGEN te melden. De melding wordt geacht bij HOFSTEE TRAININGEN bekend te zijn nadat de opdrachtgever een ontvangstbevestiging heeft terugontvangen. De opdrachtgever kan zich er niet op beroepen geen bevestiging van aanvang van de cursus of uitnodiging tot deelname aan de cursus te hebben ontvangen.

2. 10 Intellectuele eigendom

HOFSTEE TRAININGEN behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de

Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving. HOFSTEE TRAININGEN heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van de opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

2. 11 Geheimhouding

Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor het instituut, haar medewerkers, de docenten en eventuele derden die werkzaamheden voor of namens Hofstee Trainingen uitvoeren (inhuurkrachten/acteurs).

Klachtenprocedure

Hieronder vindt u onze klachtenprocedure. Gelukkig hebben we deze bijna nooit nodig, maar als professioneel instituut is het natuurlijk belangrijk om ook dit onderdeel goed geregeld te hebben.

U kunt uw klacht kwijt via een klachtenformulier HOFSTEE TRAININGEN.

Artikel 1 Begrippen

1. Klacht: Onder klacht wordt verstaan iedere schriftelijke uiting (bij voorkeur per e-mail) van een organisatie of persoon, gericht aan HOFSTEE TRAININGEN, waarin deze zijn of haar onvrede of ongenoegen uit met het drukwerk, het onderwijs, de docenten, het beleid of een gedraging van of namens HOFSTEE TRAININGEN;
2. Klager: Onder klager wordt verstaan degene die een klacht indient;
3. Medewerker: Onder medewerker wordt verstaan ieder personeelslid van HOFSTEE TRAININGEN;

Artikel 2 Doel klachtenprocedure

Deze klachtenprocedure heeft tot doel om binnengekomen klachten op een adequate en vertrouwelijke manier af te handelen, zodat de klager zo goed mogelijk tevreden wordt gesteld en de herhaling van de klacht wordt voorkomen.

Artikel 3 Werking klachtenprocedure

Iedere medewerker die een klacht ontvangt, is verantwoordelijk voor een correcte klachtafhandeling. De medewerker vermeldt op het klachtenformulier de volgende gegevens: datum van ontvangst van de klacht, de naam van de klager, een telefoonnummer van de klager, een samenvatting van de klacht en de naam van de medewerker. Vervolgens geeft de medewerker de klacht door aan de leidinggevende. Deze neemt vervolgens contact op met de klager om naar een oplossing te zoeken.

Artikel 4 Gehanteerde termijnen

De ontvangst van een binnengekomen klacht wordt uiterlijk binnen 10 dagen bevestigd. Binnen uiterlijk 4 weken wordt de klacht afgehandeld tenzij langere tijd noodzakelijk is om onderzoek te doen. Indien de termijn niet haalbaar is vanwege het onderzoek, stelt HOFSTEE TRAININGEN u vervolgens schriftelijk op de hoogte van de nieuwe termijn.

Artikel 5 Onafhankelijke derde

Indien er door de klager en leidinggevende geen oplossing inzake de ingediende klacht kan worden gevonden, kan een beroep worden ingesteld bij Incompany Beveiligings Trainingen en Onderwijs (IBTO) te Haarlem (www.IBTO.nl). Deze uitspraak is voor HOFSTEE TRAININGEN bindend en eventuele consequenties worden door HOFSTEE TRAININGEN nageleefd.

Artikel 6 Vastleggen van klachten

Iedere afdeling legt binnengekomen klachten vast op de wijze zoals aangegeven in artikel 7. De klachten worden opgeslagen op een daarvoor bestemde locatie.

Artikel 7 Eisen aan vastlegging

Naast de gegevens, genoemd in artikel 3, bevat de vastlegging van de klacht ook de oplossing inzake de klacht.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

- a. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid (geheimhouding) in acht te nemen.
- b. De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

Artikel 9: Bewaartermijnen klacht

Klachten en de wijze van afhandeling worden voor de duur van maximaal 1 jaar bewaard. Daarna worden deze gegevens vernietigd.

Klachtformulier HOFSTEE TRAININGEN

Gegevens indiener

Naam* : _____

Adres* : _____

Woonplaats* : _____

Telefoonnummer _____

Informatie over de klacht* Hier s.v.p. invullen:

- beschrijving van de klacht
- wanneer en waar de gebeurtenis waarover u klaagt zich heeft afgespeeld

Heeft u over deze klacht eerder contact gehad met HOFSTEE TRAININGEN? Ja / nee

Zo ja, met wie, en wat is toen afgesproken _____

Welke actie verwacht u van HOFSTEE TRAININGEN? _____

Handtekening indiener*

Datum*:

*Deze gegevens zijn verplicht