



## Algemene voorwaarden Bureau Aldoende

### ARTIKEL 1 – DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Arrangementskosten:** de kosten voor de catering die door Bureau Aldoende beschikbaar wordt gesteld tijdens een Training.

**Incompany-/Maatwerktraining:** een Training die Bureau Aldoende verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.

**Klant:** elk bedrijf, elke instelling, of elke particulier die bij Bureau Aldoende een Incompany-/Maatwerktraining afneemt.

**Materiaal:** trainings-, les- of instructiemateriaal, documentatie, lesmateriaal of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Training.

**Training:** een door Bureau Aldoende verzorgde training, werkplekbegeleiding, themadag, workshop dan wel enige andere vorm van training.

Bureau Aldoende verzorgt een Training in de vorm van een Incompany-/Maatwerktraining. Een Training kan onderverdeeld zijn in een of meerdere trainingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere jaren.

**Website:** de website van Bureau Aldoende:

[www.bureaualdoende.nl](http://www.bureaualdoende.nl)

### ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Bureau Aldoende zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid 3.

2. Door schriftelijk akkoord te geven voor een Training aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Bureau Aldoende wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.

3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Bureau Aldoende en de Klant zijn overeengekomen.

Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail).

4. In de gevallen waarin de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Bureau Aldoende een regeling treffen naar redelijkheid.

### ARTIKEL 3 - AANBOD

1. Bureau Aldoende brengt het aanbod schriftelijk uit.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de inhoud van de Training.

3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:

a. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;

b. de wijze van betaling;

c. de identiteit en het adres van Bureau Aldoende, inclusief het bezoekadres van de vestiging.

4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Bureau Aldoende. Op verzoek van de Klant zal Bureau Aldoende een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.

### ARTIKEL 4 – OVEREENKOMST

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer Bureau Aldoende voor een Training schriftelijk een bevestiging met handtekening heeft ontvangen.

### ARTIKEL 5 – ANNULERING TRAINING

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Training of een bepaalde trainingsmodule naar het oordeel van Bureau Aldoende onvoldoende is, staat het Bureau Aldoende vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Training of de betreffende trainingsmodule op een andere trainingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien Bureau Aldoende en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en) dan heeft de Klant het recht de betreffende training of de betreffende trainingsmodule kosteloos te annuleren.

2. Annulering door de Klant van een Incompany-/Maatwerktraining kan uitsluitend plaatsvinden voordat Bureau Aldoende met de uitvoering van die Incompany-/Maatwerktraining is begonnen. De annulering van een Incompany-/Maatwerktraining kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. De geplande aanvangsdatum van de Incompany-/Maatwerktraining geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 3.

3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 2 geldt dat Bureau Aldoende gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:

- a. bij annulering na totstandkoming van de overeenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 5 lid 3: 20% van de kosten van de Incompany-/ Maatwerktraining;
- b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany-/Maatwerktraining;
- c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany-/Maatwerktraining;
- d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany-/Maatwerktraining.

## **ARTIKEL 6 – BEËINDIGING/VERPLAATSEN TRAINING**

### **Tussentijdse beëindiging overeenkomst**

1. Indien de Klant na aanvang van de Training de overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan Bureau Aldoende betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (i) hetgeen is bepaald in artikel 6 lid 2 en 3, en (ii) de kosten voor het (nog) niet geleverde materiaal.
2. In geval van tussentijdse beëindiging van een(meerjarige) Training geldt dat alleen restitutie van het door de Klant aan Bureau Aldoende betaalde of nog verschuldigde bedrag plaatsvindt voor zover dit (i) betrekking heeft op jaren volgend op het trainingsjaar waarin de tussentijdse beëindiging van de overeenkomst heeft plaatsgevonden en/of (ii) voor zover dit geen betrekking heeft op bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging of modules van de Training waarvan de kosten zijn verdeeld over de verschillende trainingsjaren van de Training. In dat geval is de Klant bovendien de meerprijs voor de reeds gevolgde trainingsjaren en het lopende trainingsjaar aan Bureau Aldoende verschuldigd, die wordt vastgesteld op basis van de kosten voor vergelijkbare, losse (eenjarige) Trainingen, vermeerderd met kosten voor genoten meerjarige onderdelen. Voor restitutie geldt een betalingstermijn van 4 weken
3. Restitutie van (een gedeelte van) de kosten van de Training is alleen mogelijk wanneer een tussentijdse beëindiging van de overeenkomst het directe gevolg is van een ernstige ziekte of calamiteit, waarbij geldt dat Bureau Aldoende een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins. Het medisch attest zal in beginsel door de behandelend arts worden afgeleverd en zal in ieder geval het volgende vermelden: (i) de identiteit en hoedanigheid van degene die het attest aflevert, (ii) de identiteit van degenen die de Training volgt, (iii) de oorzaak van de ongeschiktheid van deze persoon om de Training te vervolgen, en (iv) de vermoedelijke duur van deze ongeschiktheid. Voor restitutie geldt een betalingstermijn van 4 weken.

### **Verplaatsen Training**

4. Bureau Aldoende kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Training verplaatsen naar een andere trainingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Training ligt uitsluitend bij Bureau Aldoende. Bureau Aldoende zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing EUR 125,- (exclusief btw) bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Bureau Aldoende tot het verplaatsen van de Training deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Training) te voldoen. Onder deze kosten worden in ieder geval de kosten begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Training, waaronder de Arrangementskosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Training. De door de Klant in overeenstemming met artikel 7 gekozen wijze van betaling blijft ongewijzigd.

## **ARTIKEL 7 – BETALING**

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling uitsluitend plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan Bureau Aldoende. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan een door Bureau Aldoende aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door Bureau Aldoende, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
2. Indien de Klant geen particulier is, dient betaling plaats te vinden uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
3. De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerktraining voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerktraining aan Bureau Aldoende te hebben voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen in de overeenkomst.
4. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Bureau Aldoende de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. De Klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.
6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die Bureau Aldoende moet maken om het aan Bureau Aldoende toekomende bedrag te innen, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-.

Indien de Klant een particulier is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving.

7. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de overeenkomst mede heeft ondertekend, is en blijft die werkgever, naast de Klant, hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Bureau Aldoende op grond van de overeenkomst. Deze hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van (tussentijdse) beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

#### **ARTIKEL 8 – PRIJS**

1. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de overeenkomst, kunnen door Bureau Aldoende worden doorberekend aan de Klant.

2. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 8 lid 1 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Training binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, heeft de Klant het recht de overeenkomst te ontbinden.

3. Bureau Aldoende zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het materiaal, de Arrangementskosten en andere kosten.

4. Een wettelijk erkende Training is vrijgesteld van btw als gevolg waarvan de Klant geen btw is verschuldigd over de kosten van de Training. Wij bieden de keuze een factuur zonder BTW aan te vragen. Door deze keuze te bieden, zijn wij genoodzaakt een kostendekkende correctie van 10% op de investeringsprijs in rekening te brengen. De Klant is btw verschuldigd over de kosten van een niet-wettelijk erkende Training overeenkomstig het daarop toepasselijke btw-tarief.

#### **ARTIKEL 9 – AANSPRAKELIJKHEID BUREAU ALDOENDE**

1. Voor zover Bureau Aldoende toerekenbaar tekortschiet en de Klant daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Bureau Aldoende voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.

2. De aansprakelijkheid van Bureau Aldoende voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.

3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich eveneens uit tot personen in dienst van Bureau Aldoende, dan wel tot personen die door Bureau Aldoende zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

4. Al het door Bureau Aldoende ontwikkelde en/of samengestelde materiaal, de brochures dan wel ander werk, voortvloeiend uit, of verband houdend met een Training, is op zorgvuldige wijze, en naar beste kunnen door Bureau

Aldoende samengesteld. Bureau Aldoende is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in het materiaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit, of verband houdend met een Training.

#### **ARTIKEL 10 – LEVERING MATERIAAL**

1. Bureau Aldoende levert het materiaal voor aanvang van de Training aan de Klant.

2. Alle door Bureau Aldoende gehanteerde leveringstermijnen van materiaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Bureau Aldoende bekend waren. Bureau Aldoende aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.

3. Bureau Aldoende is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zal Bureau Aldoende de Klant hierover zo spoedig mogelijk informeren en zullen Bureau Aldoende en de Klant trachten tot een passende oplossing te komen.

4. Bij verzending van materiaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

#### **ARTIKEL 11 – UITVAL TRAINER**

1. Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal Bureau Aldoende – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Bureau Aldoende de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Training alsnog zal worden gegeven.

2. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. Bureau Aldoende zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een trainer.

3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Training annuleren vanwege de uitval van een trainer, of (ii) de overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een trainer.

#### **ARTIKEL 12 – VERTROUWELIJKHEID**

Bureau Aldoende, zijn personeel en/of voor Bureau Aldoende werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Bureau Aldoende conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

#### **ARTIKEL 13 – PERSOONSGEGEVENS**

Bureau Aldoende verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van Bureau Aldoende. De Klant garandeert dat de

betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Bureau Aldoende.

#### **ARTIKEL 14 – INTELLECTUELE EIGENDOMS-RECHTEN**

Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door Bureau Aldoende verstrekte en samengestelde materiaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Bureau Aldoende. Niets uit deze uitgaven mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Bureau Aldoende.

#### **ARTIKEL 15 – BUSINESSPARTNERS**

Bureau Aldoende is gerechtigd een Training, in bepaalde regio's of ten aanzien van bepaalde Trainingen, door een door Bureau Aldoende geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de overeenkomst tussen de Klant Bureau Aldoende en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

#### **ARTIKEL 16 – WIJZIGING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN**

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, kunnen de Algemene Voorwaarden door Bureau Aldoende worden gewijzigd. Wijzigingen van de Algemene Voorwaarden worden ten minste tien kalenderdagen voor de inwerking-treding daarvan bekendgemaakt.
2. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

#### **ARTIKEL 17 – GESCHILLENREGELING**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen de Klant en Bureau Aldoende over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Bureau Aldoende te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de Klant als door Bureau Aldoende aanhangig worden gemaakt bij de heer Drs. Albert Klompé, Director Assessment Consultancy GITP, a.klompe@gitp.nl.
3. De heer Klompé neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij Bureau Aldoende heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de de heer Klompé aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de heer Klompé is Bureau Aldoende aan deze keuze gebonden.

7. Wanneer Bureau Aldoende een geschil wil voorleggen aan de heer Klompé, moet Bureau Aldoende eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Bureau Aldoende dient daarbij aan te kondigen dat Bureau Aldoende zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

8. De beslissing van de de heer Klompé gebeurt in de vorm van een bindend advies.

#### **ARTIKEL 18 – KLACHTENPROCEDURE**

Onder een klacht verstaat Bureau Aldoende iedere melding van een klant, waaruit blijkt dat niet aan diens verwachting is voldaan en die niet het karakter heeft van een snel te verhelpen misverstand of gebrek aan informatie, een en ander vallend binnen de condities van de overeengekomen opdracht.

De heer Ruben Mogge is de klachtverantwoordelijke van Bureau Aldoende. Hij registreert de klacht in het klachten-dossier. Hij bevestigt de klager schriftelijk dat de klacht in behandeling is genomen en dat deze binnen zes weken (bij eenvoudige klachten) dan wel binnen drie maanden (bij complexe klachten) na indiening van de klacht een schriftelijke reactie ontvangt. Blijkt deze termijn niet haalbaar, dan wordt klager hierover tijdig (ruim voor het verstrijken van deze periode) schriftelijk bericht met vermelding van de reden van de vertraging en de termijn waarbinnen wel zal worden gereageerd.

In het geval dat de klager en Bureau Aldoende er niet in slagen een bevredigende oplossing te vinden kan de klagende partij in beroep gaan bij de heer A. Klompé, Director Assessment Consultancy at GITP.