

Algemene Voorwaarden en klachtenregeling

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de gegeven betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong: Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, Emanzana 37 1103AV Amsterdam; www.expertgroepontwikkelingsvoorsprong.nl.

Opdrachtgever: de wederpartij met wie een overeenkomst is gesloten.

Overeenkomst: de overeenkomst die wordt aangegaan op het moment dat de opdrachtgever aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong opdracht geeft tot het uitvoeren van een scholingstraject, onderzoekstraject, observatietraject of begeleidingstraject, training of levering van een product.

Opleidingsactiviteiten: trainingen, cursussen, congressen, workshops, lezingen, studiedagen en vergelijkbare activiteiten.

Trainer/coach/orthopedagoog: degene die namens Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong de overeenkomst uitvoert.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Op alle overeenkomsten van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zijn bij uitsluiting van eventuele andere algemene voorwaarden deze Algemene Voorwaarden (hierna: Voorwaarden) van toepassing. Deze Voorwaarden zijn via internet te raadplegen, zie: www.expertgroepontwikkelingsvoorsprong.nl.

2.2 Het accepteren van een overeenkomst houdt in dat u de toepasselijkheid van deze Voorwaarden aanvaardt.

2.3 Van wat in deze Voorwaarden is bepaald, kan slechts schriftelijk worden afgeweken. Overige bepalingen blijven onverkort van kracht.

Artikel 3. Algemeen

3.1 Deze Voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en opdrachtgever waarop Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong deze Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.

3.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

3.3 Eventuele afwijkingen van deze Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

3.4 De toepasselijkheid van eventuele andere voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

3.5 Indien een of meerdere der bepalingen in deze Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze Voorwaarden volledig van toepassing. Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en opdrachtgever zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

3.6 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze Voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

3.7 Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong niet steeds strikte naleving van deze Voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze Voorwaarden te verlangen.

Artikel 4. Aanbiedingen en offertes

4.1 Alle aanbiedingen en offertes van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zijn vrijblijvend en Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om de prijzen te wijzigen, in het bijzonder wanneer dat op grond van (wettelijke) voorschriften noodzakelijk is.

4.2 Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

4.3 Een overeenkomst tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en de opdrachtgever komt automatisch tot stand wanneer de opdrachtgever zich via de website van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong inschrijft voor opleidingsactiviteiten of een bestelling plaatst in de webshop, of door schriftelijke bevestiging door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aan de opdrachtgever van diens schriftelijke, of digitaal ingezonden aanmelding tot opdracht inzake onderzoekstrajecten, coachingstrajecten, begeleidingstrajecten en/of opleidingsactiviteiten.

4.4 Met het tot stand komen van een overeenkomst verklaart de opdrachtgever de Algemene Voorwaarden van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong te kennen en te accepteren. Deze voorwaarden betreffen de rechtsverhouding tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en de opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 5. Prijzen en betalingen

5.1 De op de website vermelde prijzen voor de aangeboden producten en diensten zijn in euro's, inclusief btw en c.q. exclusief verzendkosten, tenzij expliciet anders vermeld.

5.2 Een samengestelde prijsopgave verplicht Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een naar rato deel van de opgegeven prijs.

5.3 Betaling dient te geschieden zonder korting of compensatie binnen 30 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

5.4 Betaling kan geschieden op (een van) de wijze(n) zoals aangegeven op de website of op de factuur.

5.5 Bij overschrijding van de betalingstermijn ontvangt de opdrachtgever betalingsherinneringen. Indien de opdrachtgever vervolgens niet voldoet aan zijn betalingsplicht kan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong een incassobureau inschakelen. Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong haar vordering ter incasso uitbesteedt, is de opdrachtgever de incassokosten aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong verschuldigd.

5.6 Indien de opdrachtgever met enige betaling in gebreke is, is Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong gerechtigd (de uitvoering van) de betreffende overeenkomst en daarmee samenhangende overeenkomsten op te schorten, dan wel te ontbinden.

5.7 Betaling dient te geschieden bij levering via de webshop of binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

5.8 In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever, zijn de vorderingen van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

5.9 Is opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever.

5.10 De eventueel gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van opdrachtgever.

Artikel 6. Uitvoering van de overeenkomst

6.1 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

6.2 Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. Een en ander gebeurt dan onder de Algemene Voorwaarden van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, tenzij anders vermeld.

6.3 De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zijn verstrekt, heeft Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

6.4 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong bekend behoorde te zijn.

6.5 Indien door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong of door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong ingeschakelde derden in het kader van de opdracht, werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door de medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

6.6 Opdrachtgever vrijwaart Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

6.7 De overeenkomst tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

6.8 Is voor de uitvoering van werkzaamheden of voor de levering van zaken een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van een dergelijke termijn dient opdrachtgever Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong derhalve schriftelijk in gebreke te stellen. Aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong dient daarbij een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.

6.9 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren.

Artikel 7. Wijziging van de overeenkomst

7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst aanpassen.

7.2 Indien de wijziging van of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties en/of invloed op de einddatum zal hebben, zal Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong de opdrachtgever hierover tevoren inlichten.

7.3 In afwijking van lid 2 zal Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong geen meerkosten in rekening kunnen brengen indien de wijziging of aanvulling het gevolg is van omstandigheden die aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong kunnen worden toegerekend.

Artikel 8. Annulering van opleidingsactiviteiten door de opdrachtgever of deelnemer

8.1 De opdrachtgever heeft het recht de opdracht te annuleren.

8.2 Annulering kan alleen schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. Telefonische annuleringen dienen altijd schriftelijk door de opdrachtgever te worden bevestigd.

8.3 De opdrachtgever heeft bij opleidingsactiviteiten tot 8 weken voorafgaand aan de uitvoering van de opdracht bedenktijd om de overeenkomst kosteloos te annuleren. Bij annuleringen tussen de 4 en 8 weken voorafgaand aan de opdracht, is de opdrachtgever verplicht tot het betalen van de helft van het factuur- of offertebedrag. Indien de overeenkomst nadien tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever is de opdrachtgever verplicht 100% van het opdrachtbedrag te betalen. De reden van annulering speelt in alle gevallen geen rol. Als annuleringsdatum wordt de datum gehanteerd waarop de schriftelijke annulering is verstuurd.

8.4 In geval de opdrachtgever na aanvang van een opleidingsactiviteit de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet meer aan de activiteit zal deelnemen, is de opdrachtgever verschuldigd tot betaling van de volledige kosten en bestaat geen recht op enige terugbetaling of kwijtschelding.

8.5 Bij tussentijdse beëindiging van deelname bestaat het recht tot het sturen van een plaatsvervangend deelnemer. Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en de opdrachtgever gaan hierover in overleg.

Artikel 9. Annulering, uitstel en weigering van opleidingsactiviteiten door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong

9.1 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong behoudt zich het recht voor opleidingsactiviteiten te annuleren of uit te stellen indien daartoe door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong voldoende reden wordt geacht, waaronder een te laag aantal deelnemers per opleidingsactiviteit. Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor door uitstel of afstel ontstane schade. Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong verplicht zich uitstel dan wel afstel uiterlijk één week voor aanvang aan de deelnemers bekend te maken. Bij annulering door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong wordt het eventueel reeds betaald deelnamebedrag volledig terugbetaald.

Bij annulering van overeengekomen diensten door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong als gevolg van overmacht (ongeluk, ziekte, e.d.) zal Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong pogen vervanging te regelen. Indien dit onmogelijk of onwenselijk wordt geacht, wordt in overleg met opdrachtgever een nieuwe datum vastgesteld. Eventuele kosten die hieruit voor de opdrachtgever voortvloeien, komen niet voor rekening van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

9.2 Indien daartoe door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong voldoende reden wordt geacht kan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong besluiten een opleidingsactiviteit of een onderdeel daarvan op een andere plaats uit te voeren dan oorspronkelijk is meegedeeld.

9.3 Bij datumwijziging van een opleidingsactiviteit of onderdeel daarvan door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is de opdrachtgever geen bedrag verschuldigd indien de gewijzigde datum niet schikt. De opdrachtgever kan in dat geval de activiteit, c.q. het onderdeel kosteloos annuleren.

9.4 In geval van wanbetaling van opdrachtgever heeft Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong het recht de opdrachtgever uit te sluiten van toekomstige deelname aan opleidingsactiviteiten van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

9.5 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong behoudt zich het recht voor om een deelnemer de toegang tot een opleidingsactiviteit te ontzeggen, indien deze gedrag vertoont dat aantoonbaar negatieve invloed heeft op het leerproces van de overige deelnemers.

Artikel 10. Vervanging

10.1 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong kan te allen tijde een andere collega of derde de opleidingsactiviteit of dienstverlening laten uitvoeren.

Artikel 11. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van dienstverlening

11.1 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is bevoegd de overeenkomst tot dienstverlening te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk is of indien er zich anderszins omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong kan worden gevergd.

11.2 Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn de vorderingen van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

11.3 Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong tot opschorting of ontbinding overgaat, is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van schade en kosten daardoor op enigerlei wijze ontstaan.

11.4 Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan.

11.5 Indien de opdrachtgever zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen niet nakomt en deze niet-nakoming ontbinding rechtvaardigt, dan is Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong gerechtigd de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden zonder enige verplichting harerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling, terwijl de opdrachtgever, uit hoofde van wanprestatie, wél tot schadevergoeding of schadeloosstelling is verplicht.

11.6 Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, zal Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong in overleg met de opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden. Dit tenzij de opzegging aan de opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong extra kosten met zich meebrengt, dan worden deze aan de opdrachtgever in rekening gebracht. De opdrachtgever is gehouden deze kosten binnen de daarvoor genoemde termijn te voldoen, tenzij Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong anders aangeeft.

11.7 In geval van liquidatie, van (aanvragen van) surséance van betaling of faillissement, van beslaglegging – indien en voor zover het beslag niet binnen drie maanden is opgeheven – ten laste van de opdrachtgever, van schuldsanering of een andere omstandigheid waardoor de opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, staat het Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong vrij om de overeenkomst terstond en met directe ingang op te zeggen dan wel de order of overeenkomst te annuleren, zonder enige verplichting zijnerzijds tot betaling van enige schadevergoeding of schadeloosstelling. De vorderingen van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong op de opdrachtgever zijn in dat geval onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 12. Levering producten

12.1 Leverbare producten worden (binnen Nederland) gewoonlijk binnen 8 werkdagen verstuurd, tenzij Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong redenen heeft niet tot levering over te gaan of er in overleg met Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong anders is overeengekomen. Overschrijding van de levertermijn geeft geen recht op schadevergoeding.

12.2 Tijdens Nederlandse schoolvakanties worden geen producten verstuurd, mits anders overeengekomen met de opdrachtgever.

12.3 Niet leverbare producten worden, na bestelling, voor de opdrachtgever in nota gehouden. Zodra een product leverbaar weer leverbaar is, worden de op voorhand geplaatste bestellingen uitgeleverd.

12.4 De verzendkosten van producten worden weergegeven in het bestelproces en op de factuur vermeld.

Artikel 13. Levering downloadbare producten

13.1 Levering van downloadbare producten vindt plaats door middel van een digitale download. De downloadlink wordt zichtbaar zodra naam en mailadres zijn ingevuld. Deze gegevens worden bewaard in de adreslijst en leiden tot een automatische inschrijving op de nieuwsbrief van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

Artikel 14. Intellectuele en industriële eigendomsrechten

14.1 De opdrachtgever dient alle intellectuele en industriële eigendomsrechten welke rusten op de door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong geleverde producten geheel en onvoorwaardelijk te respecteren.

14.2 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong garandeert niet dat de aan de opdrachtgever geleverde producten geen inbreuk maken op enig (ongeschreven) intellectueel en/of industrieel eigendomsrecht van derden.

Artikel 15. Reclames en aansprakelijkheid

15.1 De opdrachtgever heeft de verplichting om de geleverde producten onmiddellijk na ontvangst te inspecteren. Eventuele gebleken gebreken dient de opdrachtgever binnen 7 dagen na ontdekking schriftelijk en gemotiveerd aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong te melden.

15.2 Indien is aangetoond dat de opdrachtgever de producten beschadigd of anderszins niet in goede orde heeft ontvangen, heeft Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong de keuze de desbetreffende producten tegen retournering daarvan te vervangen door nieuwe producten dan wel de factuurprijs alsmede betaalde verzendkosten van verzending daarvan te restitueren.

15.3 Indien de opdrachtgever een product om welke reden dan ook niet wenst af te nemen, heeft de opdrachtgever het recht het product binnen 14 dagen na aflevering aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong te retourneren en de overeenkomst te ontbinden. Door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong wordt uiterlijk binnen 14 dagen nadat het product in goede orde (onbeschadigd) terug is ontvangen, de eventueel reeds ontvangen betaling terugbetaald. De rechtstreekse kosten van terugzending komen voor rekening van de opdrachtgever. Producten die door retourzending zijn beschadigd, worden niet gecrediteerd.

Artikel 16. Communicatie

16.1 Voor misverstaan, verminkingen, vertragingen of niet behoorlijk overkomen van bestellingen en mededelingen ten gevolge van het gebruik van internet of enig ander communicatiemiddel in het verkeer tussen de opdrachtgever en Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, dan wel tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en derden, voor zover betrekking hebbend op de relatie tussen de opdrachtgever en Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, is Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong niet aansprakelijk, tenzij en voor zover sprake is van opzet of grove schuld van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

Artikel 17. Klachtenprocedure

17.1 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zal alles in het werk stellen om overeenkomsten met opdrachtgevers naar tevredenheid van alle partijen uit te voeren. Mocht de opdrachtgever desondanks ontevreden zijn over de geleverde dienst, dan kan de opdrachtgever deze schriftelijk kenbaar maken aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong. Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zal vervolgens haar uiterste best doen om in overleg tot een voor alle partijen bevredigende oplossing te komen. Wanneer de opdrachtgever en Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong er samen niet uitkomen, kan de opdrachtgever gebruikmaken van de klachtenprocedure.

17.2 Opdrachtgevers kunnen tot drie maanden na uitvoering van een geleverde dienst door Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong.

17.3 De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in artikel 17.2 genoemde termijn toch in behandeling wordt genomen indien, naar het oordeel van de commissie, van de opdrachtgever redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

17.4 Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Geregistreerde klachten worden voor een periode van 3 jaren bewaard.

17.5 De klachtencommissie bestaat uit de trainer/coach of testleider en de eigenaren van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong. Zij onderzoeken de ingediende klacht.

17.6 De klachtencommissie heeft de taak om bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

17.7 Nadat de klacht is ingediend, krijgt de opdrachtgever binnen 10 werkdagen een bericht dat zijn klacht is ontvangen.

17.8 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht. Is de klacht niet ontvankelijk dan laat zij dit schriftelijke en gemotiveerd aan de opdrachtgever weten.

17.9 Is de klacht ontvankelijk dan zal de trainer/coach of testleider die de overeenkomst in opdracht van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong heeft uitgevoerd een schriftelijke reactie op de klacht geven. De klachtencommissie zendt een afschrift van de schriftelijke reactie aan de klager.

17.10 Is het naar het oordeel van de klachtencommissie niet mogelijk op basis van de klacht en de reactie van de trainer/coach of testleider een oordeel te vormen, dan hoort de commissie de opdrachtgever en de betrokken trainer/coach of testleider in elkaars aanwezigheid.

17.11 Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid dan wordt de klacht ter beoordeling voorgelegd aan een onafhankelijke derde, die de klachtencommissie en de opdrachtgever in overleg kiezen (hierna: beroep).

17.12 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel en zendt een afschrift van haar oordeel aan de klager.

17.13 Verlenging van de in artikel 17.12 genoemde termijn is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken.

17.14 Is verlenging noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

17.15 In het geval van beroep is het oordeel van de gekozen onafhankelijke derde bindend voor Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en de opdrachtgever en worden eventuele consequenties zo snel mogelijk afgehandeld.

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

18.2 Indien Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het factuurbedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft, met een maximum van € 7500,-. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan: - de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden; - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong toegerekend kunnen worden; - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover opdrachtgever/deelnemer aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

18.3 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

18.4 De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong, haar medewerkers, of door haar ingezette derden.

Artikel 19. Overmacht

19.1 Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden 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 hun rekening komt.

19.2 Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor zij niet in staat is de verplichtingen na te komen.

19.3 Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong zijn verplichtingen had moeten nakomen.

19.4 Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

19.5 Voor zoveel Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk zijn verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Opdrachtgever is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 20. Toepasselijk recht

20.1 Op elke overeenkomst tussen Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

20.2 Alle geschillen tussen partijen zullen bij uitsluiting worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter in Nederland.

Amsterdam, 1-2-2019

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong

Postadres:

Expertgroep Ontwikkelingsvoorsprong

Emanzana 37

1103AV Amsterdam

KvK-nummer: 59900261

BTW-nummer: NL853687122B01