

Algemene voorwaarden inzake Training en Opleiding Harrows Opleidingen B.V.

1. Begrippen

1.1

Harrows: Harrows is een handelsnaam van Harrows Opleidingen BV, gevestigd te Arnhem.

1.2

Opleiding c.q. Training: een (door Harrows) georganiseerde training, cursus, seminar, workshop, congres, studiedag, presentatie of soortgelijke gebeurtenis.

1.3

Wederpartij: de natuurlijke of rechtspersoon die met Harrows een overeenkomst sluit of wenst te sluiten, dan wel een opdracht verstrekt.

1.4

Trainer: de persoon die namens Harrows uitvoering geeft aan de overeengekomen opdracht, het programma.

1.5

Cursist: een deelnemer die zich voor een opleiding c.q. training heeft doen inschrijven.

2. Opdracht

2.1

Deze voorwaarden maken deel uit van elke opdracht, elke aanbidding van, en elke overeenkomst met Harrows met betrekking tot de door Harrows uit te voeren opdrachten en te verrichten werkzaamheden.

2.2

Alle door Harrows te verrichten werkzaamheden zijn gebaseerd op een opdrachtovereenkomst. De opdracht kan worden uitgevoerd door alle aan Harrows verbonden of door Harrows aan te wijzen trainers.

2.3

Op de overeenkomst van opdracht zijn deze algemene voorwaarden van toepassing en, voor het overige, de bepalingen van het Nederlandse recht.

2.4

Eventueel door de opdrachtgever gehanteerde voorwaarden zijn niet van toepassing op de opdrachten aan c.q. de overeenkomsten met Harrows.

2.5

Afwijkende voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op de overeenkomst van opdracht indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard door zowel Harrows als opdrachtgever.

2.6

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, zullen de overige bepalingen volledig van kracht blijven en zullen Harrows en de opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging overeen te komen, zulks met inachtneming van het doel en de strekking van de vervangen bepaling.

3. Totstandkoming en wijziging van de opdracht

3.1

De overeenkomst komt tot stand indien Harrows de opdracht van de opdrachtgever schriftelijk heeft bevestigd of indien de opdrachtgever de door Harrows uitgebrachte offerte binnen de daarin gestelde termijn in zijn geheel heeft aanvaard. **De bedenktermijn bedraagt 14 dagen, tenzij anders vermeld in de offerte.**

3.2

Wijzigingen in de opdracht kunnen slechts in onderling overleg schriftelijk worden overeengekomen.

3.3

Alle aanbiedingen, offertes en prijzen van Harrows zijn steeds vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

3.4

Indien hiertoe naar het oordeel van Harrows aanleiding toe is, is het Harrows toegestaan om een andere trainer ter beschikking te stellen om de overeengekomen te verrichten werkzaamheden uit te voeren, dan de trainer die is overeengekomen.

4. Verplichtingen Harrows

4.1

Harrows verplicht zich tegenover de opdrachtgever tot het vervaardigen en uitvoeren van trainingen, workshops en presentaties.

4.2

Harrows is gehouden tot strikte geheimhouding betreffende alle gegevens die hem uit hoofde van de overeenkomst met de opdrachtgever ter kennis komen.

5. Verplichtingen opdrachtgever

5.1

De opdrachtgever zal Harrows steeds tijdig alle voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen verschaffen en alle medewerking aan een zo optimaal mogelijke uitvoering verlenen.

5.2

De opdrachtgever stelt Harrows in staat de te verrichten werkzaamheden naar behoren uit te voeren en zal hen voorzien van adequate ruimte en faciliteiten die nodig zijn voor de uitvoering van deze werkzaamheden.

6. Overmacht

6.1

Harrows is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting uit de overeenkomst van opdracht indien zij daartoe verhinderd is als gevolg van overmacht, dat wil zeggen een omstandigheid, die niet is te wijten aan de schuld van Harrows, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor rekening van Harrows komt.

6.2

Onder overmacht wordt onder meer verstaan een verhindering van de namens Harrows voorgestelde trainer tot het uitvoeren van de werkzaamheden, bijvoorbeeld vanwege ziekte.

6.3

De opdrachtgever heeft geen recht op beëindiging van de overeenkomst van opdracht dan wel op vergoeding van schade indien Harrows vanwege overmacht de opdracht tijdelijk of definitief niet kan uitvoeren.

7. Honorarium en betaling

7.1

Het door de opdrachtgever aan Harrows te betalen honorarium zal bij de overeenkomst worden bepaald. Het bepaalde honorarium geldt exclusief BTW doch inclusief reis- en verblijfkosten, mitsdien anders overeengekomen.

7.2

De kosten die Harrows in het kader van de opdracht aan derden moet betalen (zoals reiskosten) worden aan de opdrachtgever apart in rekening gebracht.

7.3

De opdrachtgever zal een factuur van Harrows binnen veertien dagen na de datum daarvan betalen. Verrekening met een (vermeende) tegenvordering, uit welke hoofde dan ook, is niet toegestaan.

7.4

Betaalt de opdrachtgever niet binnen de onder punt 7.3 vermelde termijn, dan is hij, naast het factuurbedrag, aan Harrows de door Harrows te maken kosten voor het betaald krijgen van het factuurbedrag verschuldigd, alsmede, over het in totaal verschuldigde bedrag, een rente van 1% per maand, waarbij een gedeelte van een maand voor een gehele maand wordt gerekend.

7.5

Betaalt de opdrachtgever niet binnen de onder punt 7.3 vermelde termijn, dan kan Harrows, nadat de opdrachtgever daarvan op de hoogte is gesteld, al haar werkzaamheden ten behoeve van de opdrachtgever opschorten totdat de opdrachtgever al hetgeen aan Harrows verschuldigd is, heeft betaald.

7.6

Indien de opdrachtgever meent dat hij niet tot betalen van een werkzaamheid gehouden is, dan laat hij dit binnen veertien dagen na de desbetreffende factuurdatum schriftelijk en gemotiveerd aan Harrows weten.

8. Beperking aansprakelijkheid

8.1

Harrows zal de haar verstrekte opdracht met de nodige zorgvuldigheid behandelen. Harrows verplicht zich tot een (onder de gegeven omstandigheden) optimale inspanning, kan echter nimmer aansprakelijk worden gesteld voor het uitblijven van het verwachte resultaat.

8.2

Harrows is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door Harrows van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de uitvoering van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd.

8.3

De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen, zoals bedoeld artikel 8.2, wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Harrows voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten met een looptijd langer dan drie maanden, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste twee maanden.

8.4

Aansprakelijkheid van Harrows voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnaties, is uitgesloten.

8.5

Indien en voorzover trainers van Harrows werkzaamheden uitvoeren op locatie bij de wederpartij, is de wederpartij gehouden zorg te dragen voor dusdanige omstandigheden dat deze minimaal voldoen aan de wettelijke vereisten dienaangaande, bij gebreke waarvan de wederpartij aansprakelijk is voor daaruit voortvloeiende schade.

8.6

Onverminderd het overige in dit artikel bepaalde, vervalt elke vordering tot schadevergoeding na verloop van één jaar nadat de schade zich heeft geopenbaard of is ontdekt of onderkend, of redelijkerwijs ontdekt of onderkend had kunnen worden.

9. Opschorting

9.1

Harrows is gerechtigd een nog niet voltooide opdracht op te schorten, indien de wederpartij in gebreke blijft enige hem toegezonden facturen niet tijdig te betalen.

9.2

Een opdracht zal eerst dan worden hervat na ontvangst van het door de wederpartij verschuldigde bedrag.

9.3

Indien voor de uitvoering van een overeenkomst de benodigde gegevens en/of de overeengekomen locatie niet toegankelijk is, dan wel overeengekomen hulpmiddelen niet ter beschikking staan of indien de wederpartij anderszins niet aan haar verplichtingen voldoet, is Harrows gerechtigd tot opschorting van de nakoming van de overeenkomst en is zij tevens gerechtigd de daardoor ontstane kosten op bij de wederpartij in rekening te brengen.

9.4

Bij herhaaldelijk in gebreke blijven van een wederpartij heeft Harrows het recht verdere werkzaamheden voor die betreffende wederpartij te weigeren.

Specifiek: Opleiding en Training

10. De werkzaamheden

10.1

De werkzaamheden op grond van een overeenkomst kunnen inhouden:

- a. het ontwikkelen van een opleiding of enkele opleidingen
- b. het uitvoeren van een cursus of een cursusbijeenkomst in het kader van een opleiding of enkele opleidingen
- c. een combinatie van a. en b.

11. Het ontwikkelen van een of meer opleidingen

11.1

De wederpartij verplicht zich conform de in de overeenkomst gemaakte afspraken binnen de gestelde tijdslijnen de benoemde en benodigde informatie aan Harrows te verstrekken teneinde aan de gestelde termijnen te kunnen voldoen. Indien de wederpartij hiermee in gebreke blijft zal Harrows voor daaruit voortvloeiende vertraging in het ontwikkelproces niet aansprakelijk kunnen worden gesteld.

11.2

Het ontwikkelen van een opleiding kan onderverdeeld zijn in een aantal fasen, welke nader kunnen worden uitgewerkt in de betreffende overeenkomst.

11.3

Indien Harrows voorziet of constateert dat de tijdsplanning niet kan worden nagekomen zal zij dat onmiddellijk melden. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde een nieuwe tijdplanning te realiseren, tenzij de overeengekomen termijnen fatale termijnen betreffen.

11.4

Na iedere fase zal de wederpartij, binnen een daarvoor afgesproken termijn, bij gebreke waarvan een redelijke termijn heeft te gelden, aan Harrows mededelen of hetgeen in die fase is ontwikkeld aan de eisen voldoet en wordt geaccepteerd.

11.5

Als het ontwikkelde niet wordt geaccepteerd omdat het niet aan de eisen voldoet zal Harrows met de wederpartij in overleg treden om alsnog te zorgen voor correcte aanlevering. Partijen zullen in die situatie bespreken of Harrows in dat geval eerst zal zorgen voor correcte aanlevering of desondanks zal beginnen met de volgende fase. In beginsel wordt pas begonnen aan een volgende fase als daaraan voorafgaande fase door de wederpartij is geaccepteerd.

11.6

Indien de wederpartij wijzigingen wil aanbrengen in reeds geaccepteerde of nog te ontwikkelen fasen, dan zal Harrows daarvoor zorgdragen. Harrows zal in dat geval voor wat betreft de reeds voltooide en geaccepteerde fasen een begroting maken van de daarmee gemoeide kosten, welke begroting voordat met het aanbrengen van de wijzigingen wordt aangevangen door de wederpartij schriftelijk moet worden goedgekeurd.

11.7

Harrows zal ook een aangepaste tijdplanning ter goedkeuring aan de wederpartij voorleggen. Meerwerk wordt alleen verricht op basis van een schriftelijke opdracht van de wederpartij. De wederpartij is aan Harrows voor de ontwikkeling van een opleiding waarbij geen schriftelijk overeengekomen meerwerk aan de orde is, nooit meer dan verschuldigd dan 110% (éénhonderd tien procent) van het bedrag van de overeengekomen kostenplanning, welke verhoging geacht wordt te zijn begrepen in de oorspronkelijke opdracht.

11.8

Zodra meerwerk zich uitstrekt buiten de oorspronkelijk opdracht, brengt Harrows hiervoor een aanvullende offerte uit. Na acceptatie van die offerte door de wederpartij is sprake van een aanvullende opdracht tot het verrichten van meerwerk en geldt de genoemde beperking tot 110% niet ten aanzien van dit meerwerk.

12. Auteursrechten ontwikkelde cursusmaterialen

12.1

Ten aanzien van een/de specifiek ten behoeve van de wederpartij ontwikkelde cursus(onderdelen) geldt het navolgende: Harrows zal telkens bij de aanbieding van het (geheel of gedeeltelijk verbeterde) resultaat van een fase de auteursrechten daarop aan de wederpartij overdragen.

12.2

Harrows staat ervoor in dat hetgeen zij ter acceptatie aanbiedt, geen inbreuk maakt op auteursrechten of andere rechten van derden en het gebruik ook anderszins niet onrechtmatig is jegens derden.

12.3

Als Harrows een opleiding heeft ontwikkeld naar ontwerpen, tekeningen of andere aanwijzingen door of namens de wederpartij verstrekt, staat de wederpartij ervoor in dat daarvoor geen rechten van derden worden aangetast.

13. Gebruiksrecht

13.1

Voor zover de auteursrechten niet conform artikel 13 worden overgedragen (te weten op de generieke onderdelen van een (deel van) een cursus), zal Harrows aan de wederpartij een gebruiksrecht verlenen, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen. Het gebruiksrecht geldt voor onbepaalde tijd, zonder dat daaraan kosten zijn verbonden.

13.2

Het gebruiksrecht zal, tenzij anderszins overeengekomen, mede het recht omvatten om wijzigingen aan te brengen in hetgeen is ontwikkeld.

14. Annulering

14.1

De wederpartij is bevoegd tot annulering van een of meer cursusbijeenkomsten. In geval van annulering is de wederpartij aan Harrows al dan niet een vergoeding verschuldigd volgens onderstaand overzicht:

- Bij annulering meer dan 28 dagen vóór de datum van de geplande bijeenkomst: geen vergoeding verschuldigd;
- Bij annulering minder dan 28 dagen maar meer dan 7 dagen vóór de datum van de geplande bijeenkomst: 25% van de overeengekomen prijs van die bijeenkomst verschuldigd;
- Bij annulering 7 dagen of minder vóór de datum van de geplande bijeenkomst: 50% van de overeengekomen prijs van die bijeenkomst verschuldigd.

14.2

Bij tussentijdse annulering van meerdaagse bijeenkomsten zijn de volledige kosten verschuldigd.

14.3

Alle bijeenkomsten worden gehouden onder voorbehoud van voldoende deelname en schriftelijke bevestiging.

15. Klachten

De klachtenprocedure is niet bedoeld voor de behandeling van schadeclaims, hiervoor kan de indiener zich tot de burgerlijk rechter wenden.

15.1

Klacht

Schriftelijke uiting van ongenoegen over een training, opleiding, coaching en/of begeleiding, gericht aan de directie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen.

Indiener/opdrachtgever

Degene die een schriftelijke klacht bij de directie heeft ingediend.

Deelnemer

Ieder die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een training, opleiding, coaching en/of begeleiding of die zich definitief hiervoor heeft aangemeld of geldig is aangemeld.

Klachtencommissie

De klachtencommissie van Harrows Opleidingen

Directie

De directeuren van Harrows Opleidingen

Training, opleiding, coaching, begeleiding

De training, opleiding, coaching, begeleiding die door of namens Harrows Opleidingen wordt c.q. worden aangeboden of georganiseerd.

Trainer, opleider, coach, begeleider

De persoon die in opdracht van Harrows Opleidingen de training, opleiding, coaching of begeleiding uitvoert.

15.2

Als indiener/opdrachtgever of deelnemer vindt niet naar behoren te zijn behandeld of resultaten niet overeenkomen met de afspraken kan het ongenoegen schriftelijk kenbaar worden gemaakt aan de directie van Harrows Opleidingen.

15.3

Klachten worden vertrouwelijk en in beslotenheid behandeld, met alleen de direct betrokkenen.

15.4

De klachten en verdere dossiervorming worden voor een periode van drie jaar bewaard, en zullen daarna vernietigd worden.

15.5

Een klacht dient altijd schriftelijk en ondertekend te worden ingediend met de vermelding van tenminste onderstaande gegevens:

- Naam en adres van de indiener
- De dagtekening
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht
- De periode waarin de klacht is ontstaan

Klachten kunnen worden verstuurd naar:

Harrows Opleidingen

Postbus 41

6800 AA Arnhem

Of via klachten@harrows.nl

15.6

Samenstelling van de klachtencommissie; de klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit de directeuren van Harrows Opleidingen daarnaast uit de persoon die namens Harrows Opleidingen de training, opleiding, coaching en/of begeleiding heeft uitgevoerd, doch niet de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider zelf.

15.7

Taak van de klachtencommissie; de klachtencommissie heeft als taak om bij haar ingediende klacht(en) te onderzoeken en daarover een oordeel te geven. Dit oordeel heeft de vorm van een advies aan de directeuren.

15.8

Klachtenprocedure

- 15.8.1 De klachtencommissie verstuurt na het ontvangen van een klacht, binnen twee weken een bevestiging van ontvangst naar de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
 - 15.8.2 De klachtencommissie verstuurt na het ontvangen van een klacht, binnen twee weken een bevestiging van ontvangst naar de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
 - 15.8.3 De klachtencommissie onderzoekt de ontvankelijkheid van de klacht.
 - 15.8.4 Mocht de klacht niet ontvankelijk worden geacht dan zal de klachtencommissie dit schriftelijk en met onderbouwing aan de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider binnen een termijn van 4 weken kenbaar maken.
 - 15.8.5 Mocht de klacht wel ontvankelijk zijn dan zal de klachtencommissie de trainer, opleider, coach en/of begeleider hem/haar in gelegenheid stellen om een schriftelijke reactie te geven op de klacht.
 - 15.8.6 De klachtencommissie stelt de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider in gelegenheid te worden gehoord in elkaars aanwezigheid en maakt hiervan schriftelijk verslag.
 - 15.8.7 De in lid 15.8.4 genoemde toepassing kan achterwege gelaten worden, voor degene die heeft verklaard hier geen gebruik van te willen maken.
 - 15.8.8 Indien bovenstaande niet leidt tot tevredenheid is er een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde die niet werkzaam is bij Harrows Opleidingen. Harrows Opleidingen heeft een overeenkomst met een onafhankelijke derde, die in dergelijke situaties zal optreden.
- 15.8.9 Als onafhankelijke derde is benoemd Julia Jeurissen van Jeurissen Administratieve Ondersteuning.
- 15.8.10 De registreerde en afgehandelde klachten worden voor de duur van tenminste een jaar bewaard.

15.9 Oordeel van de klachtencommissie

- 15.9.1 De klachtencommissie komt binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot haar oordeel
- 15.9.2 De klachtencommissie stuurt dit oordeel naar de indiener. Dit oordeel heeft het karakter van een advies.
- 15.9.3 Is verlening van de in lid 1 genoemde periode noodzakelijk dan maakt de klachtencommissie dit aan de betrokkenen schriftelijk bekend, deze verlenging is maximaal vier weken.
- 15.9.4 Het oordeel van de eerder genoemde onafhankelijke derde is bindend en de daaruit voortkomende consequenties dienen zo snel mogelijk te worden afgehandeld.

15.10 Beroepsmogelijkheid

- 15.10.1 In geval van beroepsmogelijkheid zal, na ontvangst van de bindende uitspraak van de onafhankelijke derde, zowel de indiener als betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider de uitspraak toegestuurd krijgen.
- 15.10.2 Alle consequenties die voortkomen uit de uitspraak van de onafhankelijke derde worden zo snel mogelijk afgehandeld.

15.11 Reactie directie

- 15.11.1 Binnen vier weken na ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie maken de directeuren hun schriftelijke reactie op het oordeel van de klachtencommissie bekend aan de indiener van de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
- 15.11.2 Deze reactie is bindend voor alle partijen tenzij er sprake is van een beroepsmogelijkheid.
- 15.11.3 Een verlenging van de reactie-termijn is mogelijk met maximaal twee weken, dit zal tevens schriftelijk bekend worden gemaakt aan de indiener en de betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider.
- 15.11.4 Alle consequenties die voortkomen uit een bindende uitspraak worden schriftelijk vastgelegd en zowel naar indiener als betrokken trainer, opleider, coach en/of begeleider verstuurd.

16 Geschillen

Geschillen tussen de opdrachtgever en Harrows zullen worden beslecht door de Rechtbank te Arnhem, dan wel door de volgens de wet bevoegde rechter.