

Algemene voorwaarden De Kantooropleider BV

Deze algemene voorwaarden zijn geldig voor de bedrijfstrainingen, die De Kantooropleider uitvoert. Voor onze vakopleidingen en academy-opleidingen, die via open inschrijving worden aangeboden, zijn andere algemene voorwaarden geldig en te downloaden via onze website.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene voorwaarden: De in dit document beschreven algemene voorwaarden.
- Deelnemer: Een deelnemer aan een bedrijfstraining.
- De Kantooropleider is een werkmaatschappij van LSSO Opleidingen BV, KvK-nummer 58042326.
- Examen: Indien een bedrijfstraining wordt afgesloten met een examen, gebeurt dit door een zelfstandig en onafhankelijk exameninstituut. De Kantooropleider is een zelfstandig opleidingsinstituut dat zelf geen examens afneemt. De Kantooropleider leidt uitsluitend op voor externe examens.
- Klant: Het bedrijf dat, of de instantie die diensten afneemt bij De Kantooropleider.
- Lesmateriaal: Les- of instructiemateriaal, dat wordt gebruikt bij de bedrijfstrainingen van De Kantooropleider. Dit materiaal kan in schriftelijke of in digitale vorm worden aangeboden.
- Offerte: Het aanbod van De Kantooropleider aan het bedrijf of instantie, waarin inhoud en opzet van de training worden beschreven en de prijs voor de desbetreffende training staat.
- Prijs: De prijs voor een bedrijfstraining met inbegrip van bijkomende kosten en belastingen. De prijs voor een cursus of opleiding bestaat in ieder geval uit het lesgeld, meestal inclusief lesmateriaal en eventuele examen-, huur- en/of cateringkosten. In de offerte wordt duidelijk aangegeven welke kosten in de prijs zijn meegenomen.
- Training: Een bedrijfstraining, waarvan de inhoud in overleg tussen bedrijf of instantie en De Kantooropleider is vastgesteld en waarbij bedrijf of instantie bepaalt wie de deelnemers zijn.
- Trainingsdag(deel): Bijeenkomst van deelnemers aan een bedrijfstraining.
- Website: De website van De Kantooropleider is <https://www.dekantooropleider.nl>.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contracten tot afname van diensten bij De Kantooropleider, die geen betrekking hebben op open-inschrijvingsaanbod, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid c.
- b. Door het accepteren van een offerte voor een bedrijfstraining aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden.
- c. Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn slechts geldig, als deze schriftelijk tussen De Kantooropleider en de klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt ook verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld via e-mail).
- d. In de gevallen waarin de algemene voorwaarden niet voorzien, zal De Kantooropleider in overleg met de klant een regeling treffen naar redelijkheid.
- e. Indien blijkt dat een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden krachtens de wet ongeldig of onverbindend zijn, tast dit de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Als blijkt dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zal De Kantooropleider het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling. Deze aanpassing gebeurt, voor zover van toepassing op bestaande contracten tot afname van diensten, in overleg met de klant.

Artikel 3 – Offerte

- a. Maatwerkeraanbod, waarbij de voorwaarden afwijken van de bepalingen voor het open-inschrijvingsaanbod in de opleidingsbrochure of op de website, wordt weergegeven in een offerte.
- b. Een offerte wordt opgesteld op verzoek van de klant en is vrijblijvend. Voor het schrijven van een offerte worden geen kosten in rekening gebracht, tenzij schriftelijk anders overeengekomen is. Een offerte heeft een geldigheidsduur van 6 maanden.
- c. Een offerte bevat minimaal:
 - een omschrijving van scholingsproblematiek van de klant;
 - de wijze waarop De Kantooropleider aan deze problematiek tegemoet kan komen;
 - beschrijving van trainingsmethode en -opzet, werkmethode(n) en lesmateriaal;
 - het niveau van de bedrijfstraining;
 - de geadviseerde duur van de training (uitgedrukt in dagdelen);
 - indien van toepassing: het examen of de examens bij een extern examenbureau, waar de bedrijfstraining mee kan worden afgesloten;
 - een duidelijk en compleet overzicht van de kosten van de bedrijfstraining.
- d. Een offerte wordt besproken met de klant, en indien nodig aangepast naar diens specifieke wensen.
- e. Door ondertekening van de offerte verklaart de klant akkoord te zijn met de inhoud en opdracht te geven tot uitvoering van de training.

Artikel 4 - Uitvoeringsdata

- a. De data van de trainingdagen/dagdelen worden zo mogelijk in de offerte vastgelegd, of anders in onderling overleg tussen de klant en De Kantooropleider na de ondertekening van de offerte overeengekomen.
- b. Indien de bedrijfssituatie het noodzakelijk maakt af te wijken van de overeengekomen data, stelt De Kantooropleider zich soepel op om in overleg tot andere data te komen.
- c. Indien De Kantooropleider gedwongen is van de overeengekomen trainingsdata af te wijken, wordt dit zo snel mogelijk aan de klant meegedeeld, en worden vervangende data in overleg vastgesteld.

Artikel 5 – Kwaliteitszorg

- a. De Kantooropleider verzorgt de training, zoals overeengekomen in de offerte.
- b. De Kantooropleider zet bij de uitvoering van de training bekwame en ervaren trainers in en maakt gebruik van onderwijskundig verantwoord lesmateriaal, al dan niet aangepast op de situatie in het bedrijf of instantie en al dan niet in digitale vorm (afhankelijk van wat in de offerte is overeengekomen).
- c. De klant en De Kantooropleider onderhouden tijdens de training contact over de kwaliteit. Indien er zich ten aanzien hiervan problemen voordoen, worden de gewenste en mogelijke oplossingen hiervan besproken.
- d. De Kantooropleider evalueert de kwaliteit van de training bij de deelnemers. Deze evaluatie vindt in ieder geval aan het einde van de training plaats, en bij trainingen met een duur van meer dan drie trainingdagen/dagdelen ook tussentijds. De resultaten van deze evaluaties worden met de klant besproken.
- e. Indien de klant gerechtvaardigde aanmerkingen heeft op de kwaliteit van trainer, trainingsopzet of lesmateriaal, stelt De Kantooropleider alles in het werk deze problemen op te lossen en legt daarvoor opties voor aan de klant. Dit kan leiden tot aanpassingen van trainingsopzet en/of lesmateriaal of tot nadere instructies aan, dan wel vervanging van de trainer. De klant en De Kantooropleider hebben regelmatig contact over de genomen maatregelen en de effecten daarvan.
- f. Een klant die niet akkoord gaat met de geboden kwaliteit en onvoldoende resultaat ziet na aanpassingen/maatregelen, kan de training stopzetten. De klant is dan gehouden tot betaling van de offerteprijs naar rato van het aantal uitgevoerde trainingsdagdelen (zie artikel 7).

Artikel 6 – Betaling

- a. Na afloop van de training ontvangt de klant de nota en betaalt deze binnen 3 weken (de betalingstermijn die De Kantooropleider hanteert), of indien de klant zelf een ruimere betalingstermijn hanteert in ieder geval binnen 5 weken.
- b. Bij langere trainingen kan in de offerte overeengekomen zijn de training in gedeelten te betalen. In dat geval betaalt de klant na facturering van een overeengekomen deel van de training met inachtneming van de betaaltermijnen zoals gesteld in lid a van dit artikel.

Artikel 7 – Ontbinding van de studieovereenkomst

- a. De klant bindt zich aan de training door het ondertekenen van de offerte. Daarmee is de offerte een trainingsovereenkomst geworden.
- b. De klant en De Kantooropleider hebben gedurende de training contact over voortgang en kwaliteit van de training.
- c. Indien de klant gebreken ziet in de kwaliteit van de uitvoering, stelt hij De Kantooropleider hiervan op de hoogte en geeft hij de opleider de gelegenheid om maatregelen voor te leggen en door te voeren.
- d. Als De Kantooropleider met gebreken in de kwaliteit van de uitvoering wordt geconfronteerd, maar nalaat maatregelen te nemen, of indien de klant onvoldoende effect ziet na het nemen van deze maatregelen, kan de klant de trainingsovereenkomst ontbinden.
- e. In dat geval betaalt de klant het reeds uitgevoerde gedeelte van de training naar rato, maar is niet gehouden de gehele trainingsprijs te voldoen.
- f. Indien de klant de geboden kwaliteit dusdanig onvoldoende vindt, dat hij niet akkoord gaat met betaling van het reeds uitgevoerde deel van de training, of als De Kantooropleider niet akkoord gaat met de redenen van de klant om de trainingsovereenkomst te beëindigen, kunnen partijen zich wenden tot de burgerrechter. Ook kunnen partijen in overleg besluiten tot arbitrage of tot afhandeling via de klachtenprocedure van De Kantooropleider.

Artikel 8 – Copyrights en rechten

- a. Schriftelijk lesmateriaal, zoals lesboeken, readers en syllabi, worden door de klant aangeschaft en zijn/blijven eigendom van de klant of deelnemer.
- b. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door De Kantooropleider verstrekte digitale of schriftelijke lesmateriaal, blijven bij De Kantooropleider of bij de partij(en) waarvan De Kantooropleider het materiaal betrokken heeft. Niets uit deze materialen mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van De Kantooropleider, behoudens verveelvoudiging voor eigen gebruik van de deelnemer.

Artikel 9 – Examens

- a. Indien de klant zijn werknemers wil laten opleiden voor erkende diploma's, leidt De Kantooropleider op voor examens van externe examenbureaus.
- b. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor tijdige inschrijving voor een examen en betaling van het examengeld.
- c. Als het examengeld bij de trainingsprijs is inbegrepen, zorgt De Kantooropleider voor tijdige afdracht van het examengeld aan het Examenbureau. Ook in dat geval blijft de deelnemer zelf verantwoordelijk voor tijdige inschrijving voor het examen, tenzij het desbetreffende examenbureau de gelegenheid biedt kandidaten collectief in te schrijven. De Kantooropleider zorgt voor duidelijke informatie voor en instructie aan de deelnemers m.b.t. aanmelding en betaling van examens..
- d. Als de klant het examengeld vooraf aan De Kantooropleider heeft betaald, bestaat er uitsluitend een verplichting om hiermee de examengelden voor reguliere examens te voldoen. Indien een deelnemer voor een examen zakt en opnieuw examen wil afleggen, moet hij/zij zelf of de klant zorgen voor betaling van het examengeld.

- e. De Kantooropleider heeft op geen enkele manier bemoeienis met of invloed op de examenuitslag. Over de uitslag van het examen, dan wel tijdens het examen gerezen bezwaren, kan de deelnemer uitsluitend communiceren met het examenbureau.
- f. Er bestaat van de zijde van De Kantooropleider nooit een verplichting voor de deelnemer om een training of opleiding met een examen af te sluiten.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

- a. Als De Kantooropleider aansprakelijk is voor schade bij de klant of deelnemer, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade, winstderving of misgelopen omzet, is uitgesloten, behoudens in geval van opzet of grove schuld van directie of personeel van De Kantooropleider.
- b. De Kantooropleider is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de klant of de deelnemer.
- c. De Kantooropleider is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen, verstrekt in verband met de training. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het lesmateriaal of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een training.
- d. De Kantooropleider is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids-)instructies niet naleeft.
- e. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich uit tot alle personen waarvoor De Kantooropleider verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van De Kantooropleider of door De Kantooropleider aangesteld voor de uitvoering van de trainingsovereenkomst).
- f. De klant staat ervoor in dat de op last van hem/haar ingeschreven deelnemers de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

Artikel 11 – Overmacht

- a. De Kantooropleider verplicht zich de uit de studieovereenkomst voortvloeiende taken loyaal en tijdig uit te voeren.
- b. Indien uitvoering of tijdige uitvoering niet mogelijk is in verband met externe oorzaken, is er sprake van overmacht. Te denken valt aan niet tijdige levering van lesmateriaal als gevolg van een staking bij de vervoerder, het niet op de geplande datum verzorgen van een trainingsdag als gevolg van brand bij de scholingslocatie, het uitvallen van het digitale systeem als gevolg van een storing bij de provider, enz.
- c. Als er sprake is van overmacht, is De Kantooropleider niet aansprakelijk voor eventuele schade bij de klant of deelnemer. Wel verplicht De Kantooropleider zich in dergelijke gevallen zo snel mogelijk voor een oplossing te zorgen, door alsnog te leveren of lessen te verzorgen, enz. Als dit niet mogelijk is, verplicht De Kantooropleider zich in overleg met de klant(en) of deelnemers te komen tot een redelijk alternatief.
- d. Als taken later worden uitgevoerd of komen te vervallen in verband met overmacht, houdt De Kantooropleider de klant en/of deelnemer goed op de hoogte van de situatie en de te nemen stappen.

Artikel 12 – Vertrouwelijkheid, privacy en persoonsgegevens

- a. De Kantooropleider vraagt bij inschrijving alleen naar persoonsgegevens van de deelnemer, die nodig zijn in verband met de uitvoering van de training.
- b. De bij inschrijving verstrekte informatie wordt door De Kantooropleider vertrouwelijk behandeld.
- c. Ter bescherming van de privacy zal De Kantooropleider geen persoonsgegevens of andere naar personen te herleiden gegevens afstaan aan derden, tenzij het afstaan van deze gegevens wettelijk afgedwongen wordt.

Artikel 13 – Bekendmaking en wijziging

- a. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de klant en maken deel uit van de algemene informatievoorziening van De Kantooropleider. De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van De Kantooropleider en kunnen gratis worden gedownload.
- b. Op verzoek zal De Kantooropleider de algemene voorwaarden gratis per e-mail toezenden.
- c. De Kantooropleider kan de algemene voorwaarden wijzigen. Bekendmaking vindt plaats door middel van een algemene kennisgeving op de website, aangevuld met een persoonlijke kennisgeving via nieuwsbrief, social media of andere ter beschikking staande communicatiemiddelen.

Artikel 14 – Klachten- en geschillenregeling

- a. De studieovereenkomst valt onder het Nederlands recht.
- b. Indien de klant of deelnemer een klacht heeft met betrekking tot door De Kantooropleider geleverde diensten, kan er een klacht worden ingediend volgens de klachtenprocedure, die op de website is gepubliceerd.
- c. Indien geen overeenstemming over een klacht wordt bereikt, kan de klant of deelnemer de zaak voorleggen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals in het klachtenreglement is weergegeven.
- d. De Kantooropleider conformeert zich aan het oordeel van de externe klachtenfunctionaris.
- e. Voor de behandeling van een klacht of een geschil is geen vergoeding verschuldigd.