

# Algemene Voorwaarden

Versie 13-01-2006 (alle vorige versies zijn hiermee vervallen)

## INHOUD

1. Algemene voorwaarden
2. Inschrijving en bevestiging
3. Prijzen, facturering en betaling
4. Annulering of vervanging
5. Klachten, aansprakelijkheid, beëindiging en restitutie
6. Annulering of wijzigingen van Excellent
7. Materiaal
8. Intellectuele en industriële eigendomsrechten
9. Contactgegevens

## 1. Algemene voorwaarden

- 1.1. Met uw inschrijving of met het tekenen van een overeenkomst verklaart u bekend en akkoord te zijn met de algemene trainingsvoorwaarden van Excellent Commerciële Trainingen (hierna te noemen Excellent).
- 1.2. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle door Excellent verzorgde trainingen, coaching, advies en andere vormen van opleiding, advisering of andere diensten. Hierna te noemen 'training.'
- 1.3. Afwijkingen van deze leveringsvoorwaarden zijn van kracht slechts dan wanneer de afwijking schriftelijk bevestigd is door Excellent.
- 1.4. Excellent verplicht zich:
  - 1.4.1. De programma's uit te voeren overeenkomstig de vastgestelde doelstellingen met haar opdrachtgevers.
  - 1.4.2. Tot discretie tegenover onze deelnemers en cliënten.
  - 1.4.3. Strikt te houden aan de overeengekomen data, behoudens in geval van overmacht, waaronder inbegrepen ziekte van een consultant.

## 2. Inschrijving en bevestiging contract

### Open Trainingen

- 2.1. De inschrijving komt uitsluitend tot stand door middel van het daartoe bestemde inschrijfformulier. Inschrijven kan op de volgende manieren:
  - 2.1.1. Via de website. Kijk voor het inschrijfformulier op [www.excellenttrainers.nl](http://www.excellenttrainers.nl)
  - 2.1.2. Via e-mail: [info@excellenttrainers.nl](mailto:info@excellenttrainers.nl)
  - 2.1.3. Per post
  - 2.1.4. U kunt het inschrijfformulier downloaden via [www.excellenttrainers.nl](http://www.excellenttrainers.nl), uitprinten en voor akkoord getekend sturen naar Excellent.

- 2.1.5. Ook kunt u Excellent bellen voor het inschrijfformulier. Wij sturen het u graag toe.
- 2.2. De inschrijving zal zijn aanvaard door Excellent nadat Excellent de inschrijving heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt als bewijs van inschrijving.
- 2.3. De uiterste datum van inschrijving voor een training van Excellent is uiterlijk 2 weken voor aanvang van de training. Bij aanmeldingen binnen deze 2 weken wordt door Excellent contact opgenomen met de deelnemer.
- 2.4. Ingeval een training waarvoor wordt ingeschreven, is volgeboekt, zal in overleg naar een passende vervanging worden gezocht.
- 2.5. Bij niet aangekomen, onjuist of onvolledig ontvangen inschrijfformulieren behoudt Excellent zich het recht voor de aanmelding als ongeldig te beschouwen.

### Bevestiging contract in-company trainingen

- 2.6. De overeenkomst komt uitsluitend tot stand wanneer de door Excellent gemaakte overeenkomst voor akkoord getekend per post of per fax is ontvangen ten kantore van Excellent. De overeenkomst zal zijn aanvaard door Excellent nadat Excellent de overeenkomst heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt als bewijs van overeenkomst.
- 2.7. Opties voor data worden alleen definitief als de getekende overeenkomst door Excellent is ontvangen. Is een door u gereserveerde datum geboekt door een andere partij, dan zal in overleg naar een passende vervangingsdatum worden gezocht.
- 2.8. Bij niet aangekomen, onjuist of onvolledig ontvangen overeenkomsten behoudt Excellent zich het recht voor de overeenkomst als ongeldig te beschouwen.

### **3. Prijzen, facturering en betaling**

- 3.1 Excellent heeft het recht prijzen te wijzigen. Wanneer de deelnemer de bevestiging heeft ontvangen, dan geldt de prijs genoemd in de bevestiging. Druk- en zetfouten zijn voorbehouden.
- 3.2 De kosten voor open trainingen staan on-line op [www.excellenttrainers.nl](http://www.excellenttrainers.nl).
- 3.3 De door Excellent gehanteerde trainingsprijzen zijn in euro's en exclusief BTW.
- 3.4 Na inschrijving ontvangt u van Excellent een factuur.
- 3.5 Het volledige factuurbedrag dient betaald te worden binnen 14 dagen na factuurdatum (de vervaldatum) en vóór aanvang van de eerste trainingsdag.
- 3.6 Excellent kan toelating tot een training weigeren indien de verschuldigde kosten niet zijn voldaan.
- 3.7 De verplichting tot betaling van het verschuldigde bedrag blijft dan onverminderd van kracht.
- 3.8 Bij niet tijdig betalen is 1% rente verschuldigd vanaf de vervaldatum (14 dagen na de factuurdatum).
- 3.9 Bij niet of niet tijdig nakomen van de betalingsverplichting heeft Excellent het recht de opdrachtgever en de deelnemer beide hoofdelijk aansprakelijk te stellen voor het nakomen van de betalingsverplichting.
- 3.10 Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten ontstaan door wanbetaling zijn voor rekening van de opdrachtgever/deelnemer. De buitengerechtelijke kosten bedragen 20% van de openstaande vordering.
- 3.11 Verblijfskosten, reiskosten en alle verdere individueel gemaakte kosten zijn niet inbegrepen in het trainingsbedrag. De deelnemer dient deze persoonlijk gemaakte kosten contant af te rekenen bij vertrek uit de accommodatie.

- 3.12 Extra en aanvullend ten opzichte van aanbiedingen zoals bijvoorbeeld (in-company) trainingen, coaching en consulting:
- 3.12.1 Offertes zijn geldig gedurende vier weken na offertedatum en zijn exclusief btw.
  - 3.12.2 Niet inbegrepen in het honorarium zijn: de huur van de trainingsaccommodatie, lunches, diners, (fris)drank, koffie en thee, reiskosten en eventuele verblijfskosten van de trainingsconsultant. Wij verzoeken u de nota's hiervan rechtstreeks aan het hotel te voldoen.
  - 3.12.3 Indien nodig, zal Excellent u voor de eerste trainingsdag verzoeken een kamer voor de trainingsconsultant te reserveren in het hotel waar de training plaatsvindt, voor de nachten voorafgaand aan elke trainingsdag. Wij verzoeken u de nota voor de overnachtingen rechtstreeks aan het hotel te voldoen.

#### 4. Annulering of vervanging

- 4.1. Annulering dient schriftelijk te gebeuren per aangetekende brief.

##### Trainingen

- 4.2. Tot 1 maand voor aanvang van de eerste trainingsdag is de deelnemer € 30,- annuleringskosten verschuldigd.
- 4.3. Tussen 4 en 2 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt 50% van het trainingsbedrag in rekening gebracht. Bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de eerste trainingsdag wordt 90% van het trainingsbedrag in rekening gebracht.
- 4.4. Bij verhindering van de deelnemer is het mogelijk zonder bijkomende kosten een plaatsvervanger te laten deelnemen aan dezelfde trainingsdag.
- 4.5. De plaatsvervanging vindt plaats onder dezelfde voorwaarden als welke van toepassing zijn op de overeenkomst van de oorspronkelijke deelnemer.
- 4.6. Indien de deelnemer niet verschijnt, is het volledige trainingsbedrag verschuldigd.
- 4.7. Toepassing van dit artikel zal plaatsvinden ongeacht de reden van annulering.
- 4.8. Extra en aanvullend ten opzichte van bedrijfsinterne training, coaching en consulting:
- 4.8.1. Onze opdrachtgevers verplichten zich Excellent ten minste 4 weken van tevoren te informeren over een eventuele wijziging in de overeengekomen tijden. Na deze periode zal voor elke verplaatsing aanvullende facturering plaatsvinden gelijk aan 50% van het honorarium van de verplaatste activiteit.
  - 4.8.2. In geval van annulering van het programma is het volgende honorarium verschuldigd:
    - Tot acht weken voor het begin van het programma: 20% van het honorarium, zijnde de kosten voor voorbereiding, organisatie en administratie.
    - Tussen acht en vier weken voor het begin van de training: 50% van het honorarium.
    - Bij latere annulering: het volledige honorarium.

##### Coachingstrajecten; fysieke gesprekken, coaching per e-mail, on-line of telefonisch

- 4.9. Bij vroegtijdig beëindigen van een coachingstraject wordt tot de helft van de tijdsduur van het traject 50% van de kosten van dit traject in rekening gebracht. Bij beëindiging na 50% van de tijdsduur van het traject wordt 100% in rekening gebracht.

##### Pilots

- 4.10. Bij annulering van pilots onder de €50,- per trainingsdag wordt € 10,- administratiekosten in rekening gebracht.

- 4.11. U dient uw aanmelding van een Pilot schriftelijk te annuleren per post of e-mail uiterlijk 1 week voor de eerste trainingdag (vraag per e-mail om een ontvangstbevestiging). Wordt tussen 1 week voor aanvang van de training en de trainingdag geannuleerd, dan wordt 100% van het factuurbedrag in rekening gebracht.

## **5. Klachten, aansprakelijkheid, beëindiging en restitutie**

- 5.1. Excellent levert maximale inspanning om een kwaliteitsproduct te garanderen. Mocht de opdrachtgever/deelnemer desondanks ten aanzien van de kwaliteit opmerkingen hebben, dan kan deze zich schriftelijk richten tot Excellent, Oude Zwolseweg 56, 7345 BH Apeldoorn.
- 5.2. Excellent aanvaardt geen aansprakelijkheid voor derden die een training verzorgen, voor het handelen van die derde.
- 5.3. Per gebeurtenis is de aansprakelijkheid van Excellent beperkt tot maximaal de hoogte van het factuurbedrag van Excellent - van één trainingdag. Een reeks van gebeurtenissen geldt als één enkele gebeurtenis. Schadeclaims van opdrachtgever dienen binnen een jaar te zijn ingediend. Na dit jaar worden claims niet meer door Excellent in behandeling genomen.
- 5.4. Excellent aanvaardt nooit enige aansprakelijkheid voor indirecte schade, bedrijfsstagnatie, gevolgschaden of gederfde winsten.
- 5.5. Tenzij in geval van grove nalatigheid behandelt Excellent geen claims of schade als gevolg van het handelen op grond van gekregen informatie.
- 5.6. Gedeeltelijke restitutie van het trainingsbedrag kan plaatsvinden bij tussentijdse beëindiging door ziekte of calamiteit. Excellent heeft recht op een bewijs zoals bijvoorbeeld een medisch attest of anderszins. De correspondentie zal niet anders dan aangetekend moeten plaatsvinden.
- 5.7. Excellent garandeert u een goed trainingsresultaat, beoordeeld naar het gemiddelde eindcijfer van de waardering door de deelnemers. Mocht om wat voor reden dan ook het gemiddelde beoordelingscijfer van uw deelnemers op het evaluatieformulier lager zijn dan een 5,5 (vijf en een half), dan ontvangt de opdrachtgever het totale bedrag van de desbetreffende training retour – met aftrek van kosten (materialen en trainers), wanneer de opdrachtgever dit claimt.
- 5.8. Claims voor teruggave van het trainingsbedrag dienen uiterlijk 3 werkdagen na beëindiging van de training schriftelijk te worden ingediend per aangetekende brief. De claim moet zijn voorzien van duidelijke argumenten.

## **6. Annulering of wijzigingen van Excellent**

- 6.1. Excellent zet zich in om zoveel mogelijk alle aangeboden trainingen ook daadwerkelijk te laten plaatsvinden. Zij behoudt zich echter het recht voor een training te annuleren in geval van calamiteiten of bij een tekort aan deelnemers.
- 6.2. Wanneer dit het geval is, krijgen alle reeds ingeschreven deelnemers z.s.m. bericht. De training kan dan op een andere datum worden gevolgd, deelnemers kunnen zich opnieuw inschrijven. Eerder gemaakte inschrijvingen vervallen dan, uiteraard zijn hier voor deelnemers geen kosten aan verbonden. Kosten die de deelnemers of opdrachtgevers gemaakt hebben worden niet vergoed.
- 6.3. Excellent behoudt zich het recht voor, zonder opgaaf van redenen een training te annuleren of deelnemers uit te sluiten van deelname. De opdrachtgever heeft in dit

geval recht op terugbetaling van het volledige bedrag wat reeds is betaald aan Excellent.

6.4. Excellent behoudt zich het recht voor data, plaats en eventuele andere specificaties van de training te wijzigen.

## 7. Materiaal

7.1. Trainingsmateriaal en/of documentatie die gedurende de training zijn verstrekt, mogen, met inachtneming van artikel 8, worden behouden.

7.2. De trainingen worden geleverd zoals zij zijn beschreven op de site.

7.3. Excellent behoudt zich het recht voor wijzigingen door te voeren, wanneer zij kwalitatieve verbeteringen inhouden wat betreft de trainingsinhoud.

## 8. Eigendomsrechten, intellectuele en industriële eigendomsrechten

8.1. Het intellectuele en industriële recht en alle eventueel mogelijke auteurs- c.q. eigendomsrechten van trainingsinhoud en studiemateriaal berusten bij Excellent.

8.2. Vermenigvuldiging of ingebruikgeving aan derden van (delen van) de trainingsinhoud en / of studiemateriaal is niet toegestaan zonder daartoe schriftelijke toestemming van Excellent te hebben verkregen.

8.3. Wanneer een trainer met een klant van Excellent zaken doet op enige manier, dan is deze trainer een boete verschuldigd van 10 x de trainingssom van de reeds gehouden en / of de nog te komen trajecten met deze klant. Onder voorwaarden kunnen zaken met klanten van Excellent worden gedaan door een trainer. De voorwaarden hieromtrent staan beschreven in 'Algemene voorwaarden trainers Excellent.' Dit document is opvraagbaar.

## 9. Contactgegevens

Voor vragen en/of opmerkingen kunt u contact opnemen met:

Excellent Commerciële Trainingen

Oude Zwolseweg 56

7345 BH Apeldoorn

Tel: (055) 542 61 22

E-mail: [info@excellenttrainers.nl](mailto:info@excellenttrainers.nl)