

## Leveringsvoorwaarden

### Leveringsvoorwaarden Ludens Talentontwikkeling

#### Artikel 1: Toepasselijkheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en offertes afkomstig van Ludens Talentontwikkeling, alsmede op alle overeenkomsten tussen Ludens Talentontwikkeling en opdrachtgevers betreffende het verzorgen van training en coaching, dan wel advisering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen 'opdracht'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door Ludens Talentontwikkeling.

1.3 Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door Ludens Talentontwikkeling schriftelijk zijn aanvaard.

#### Artikel 2: Totstandkoming van de opdracht

##### Incompany:

2.1 Alle aanbiedingen en offertes van Ludens Talentontwikkeling zijn vrijblijvend.

2.2 De overeenkomst tussen Ludens Talentontwikkeling en de opdrachtgever komt tot stand door (1) ondertekening van de offerte door de opdrachtgever, (2) door ondertekening van de schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever of (3) door de schriftelijke bevestiging door Ludens Talentontwikkeling van de telefonische aanmelding of opdracht van opdrachtgever.

##### Open inschrijving:

2.3 De overeenkomst tussen leverancier en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door de door leverancier en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door leverancier aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht.

#### Artikel 3: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever

##### Incompany:

3.1 Op het moment dat de opdracht is verleend en de planning van het project door de opdrachtgever is goedgekeurd, gaat de annuleringsregeling in.

3.2 Onder annulering wordt verstaan: het op verzoek van de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk afgelasten en opschorten van overeengekomen activiteiten/diensten/de opdracht op de met de opdrachtgever overeengekomen data.

De annuleringsregeling houdt het volgende in:

3.3 Annuleren van activiteiten/diensten/de opdracht tot één kalendermaand voor aanvang van de betreffende activiteit(en): geen kosten;

3.4 Annuleren van activiteiten/diensten/de opdracht vanaf één kalendermaand tot twee kalenderweken voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 80% van de kosten van de activiteiten/diensten/de opdracht;

3.5 Annuleren van gereserveerde activiteiten/diensten/de opdracht vanaf twee kalenderweken voor aanvang van de betreffende activiteit(en): 100% van de kosten van de activiteiten/diensten/de opdracht.

3.6 De annuleringskosten worden berekend op het moment dat de opdracht een aanvang zou nemen.

3.7 De wettelijke bedenktijd van 14 dagen geldt bij zakelijke overeenkomsten niet.

##### Open inschrijving:

3.8 De opdrachtgever voor een training heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training te annuleren per aangetekend verzonden brief.

3.9 Annulering door de opdrachtgever van de opdracht kan tot vier weken voor aanvang van de eerste trainingdag kosteloos geschieden.

3.10 Bij annulering korter dan vier weken voor de eerste trainingdag is de opdrachtgever verplicht 100% van het cursusgeld te vergoeden.

3.11 In geval de opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de training de

deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de training deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

3.12 Er geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Opzeggen binnen de bedenktijd is kosteloos.

#### **Artikel 4: Annulering door leverancier**

4.1 Leverancier heeft het recht zonder opgave van redenen de training te annuleren of deelname van een opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan leverancier betaalde bedrag.

#### **Artikel 5: Vervanging**

5.1 Bij annulering kan de opdrachtgever voor een vervanger zorgen, mits dit tijdig aan ons wordt doorgegeven en mits de vervanger past binnen de doelgroep van de desbetreffende training. Ludens Talentontwikkeling heeft het recht om een deelnemer uit te sluiten van deelname aan de training. Redenen hiervoor kunnen bijvoorbeeld zijn: niet passend in de doelgroep, te grote persoonlijke problematiek, ongemotiveerdheid van de deelnemer zelf, contra-indicaties voor het functioneren in een groep.

Vervanging na de start van de training is niet meer toegestaan.

#### **Artikel 6: Betaling**

##### **Open inschrijving:**

6.1 Ludens Talentontwikkeling brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde traininggeld te voldoen een maand voor de aanvang van de training, doch uiterlijk tien dagen na facturering op de door leverancier aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

6.2 De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een training zijn in het traininggeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

6.3 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is leverancier steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft is leverancier gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

6.4 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan leverancier alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 113,- excl. BTW.

##### **Incompany:**

Ludens Talentontwikkeling brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. Betaling dient plaats te vinden op de in de factuur aangegeven bank- of girorekening binnen een termijn van 30 dagen, zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door Ludens Talentontwikkeling.

6.5 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is Ludens Talentontwikkeling steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is Ludens Talentontwikkeling gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

6.6 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan Ludens Talentontwikkeling alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 113,-

#### **Artikel 7: Opschorting en ontbinding**

7.1 Ludens Talentontwikkeling heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een opdracht te weigeren dan wel de uitvoering van de opdracht op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 7.

#### **Artikel 8: Auteursrecht**

8.1 Het auteursrecht op de door Ludens Talentontwikkeling uitgegeven brochures en projectmateriaal berust bij Ludens Talentontwikkeling tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Ludens Talentontwikkeling zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit enig materiaal worden gepubliceerd en/of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

8.2 Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Ludens Talentontwikkeling berust eveneens uitsluitend bij Ludens Talentontwikkeling tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### **Artikel 9: Aansprakelijkheid**

9.1 Ludens Talentontwikkeling spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

9.2 Ludens Talentontwikkeling is niet aansprakelijk voor schade welke is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door Ludens Talentontwikkeling geleverde diensten, ook indien deze schade is ontstaan door toedoen van door Ludens Talentontwikkeling bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden.

9.3 Ludens Talentontwikkeling is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betreffende opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Ludens Talentontwikkeling voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

9.4 Opdrachtgever vrijwaart Ludens Talentontwikkeling voor aanspraken van derden.

9.5 Bij uitvoering van de opdracht is Ludens Talentontwikkeling niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan persoonlijke eigendommen.

9.6 Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 10: Geheimhouding**

10.1 Met alle informatie die door of over deelnemers of opdrachtgevers verstrekt wordt, vooraf of tijdens de training/sessies en waarvan verwacht kan worden dat deze informatie vertrouwelijk van aard is, wordt door Ludens Talentontwikkeling, haar medewerker en de trainers vertrouwelijk omgegaan. NAW-gegevens zullen beschermd worden opgeslagen en alleen worden gebruikt voor interne administratie en niet voor andere doeleinden gebruikt dan binnen de programma's of certificering noodzakelijk is.

#### **Artikel 11: Klachtenregeling**

11.1 Wij doen onze best om er voor te zorgen dat onze klanten tevreden zijn. Omdat een goed contact met onze klanten voor ons heel belangrijk is hopen we ook dat eventuele klachten mondeling gemeld en opgelost kunnen worden. Als desondanks een klant niet tevreden is, kan onze schriftelijke klachtenprocedure gevolgd worden. Na ontvangst van de schriftelijke klacht committeren wij ons aan het volgende:

a. Binnen één week wordt een bericht van ontvangst gestuurd met uitleg over de volgstappen.

b. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken geven wij een schriftelijke reactie.

c. De behandeling van de klacht vindt plaats door de betreffende projectcoördinator samen met de programmanager van de betreffende klant.

d. Mocht de behandeling van de klacht door de klant nog als onvoldoende worden beschouwd dan fungeert de directie van Ludens Opleidingen als escalatieniveau. Binnen 4 weken na ontvangst van onze reactie zoals genoemd bij c. kan dit in een schriftelijke reactie aan onze directe in gang worden gezet. Vervolgens zullen wij hierop zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst op reageren. Mocht de hierboven genoemde termijn niet gehaald kunnen worden zullen wij hiervan schriftelijk (binnen de dan lopende termijn) melding van maken met zorgvuldige onderbouwing en een inschatting van de haalbare nieuwe termijn.

e. Indien na escalatie zoals beschreven bij punt d. nog geen bevredigend resultaat is bereikt wordt als onafhankelijk derde dhr. A. de Jong van Phoenix Opleidingen ingeschakeld. Wij beschouwen het oordeel van hem als bindend en wij zullen de aanbevelingen zo spoedig mogelijk ten uitvoer brengen.

f. Partijen zullen zonder elkaars toestemming niet naar buiten treden met mededelingen over de klacht, over

privacygevoelige gegevens of over interne aangelegenheden van beide partijen, waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of kunnen begrijpen. Deze bepaling blijft ook na de beëindiging van de overeenkomst van kracht.  
g. Gegevens en historie van de klacht zullen 2 jaar in onze administratie bewaard worden.

Alle klachten, schriftelijk of mondeling, zullen vertrouwelijk worden behandeld.

**Artikel 12: Toepasselijk recht en bevoegde rechter**

12.1 Op iedere overeenkomst tussen Ludens Talentontwikkeling en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.