

**Artikel 1 Begripsbepalingen**

In deze algemene leveringsvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Opdrachtnemer : Trainingsbureau Basta & KAT BV , ingeschreven in het Handelsregister van de KvK te Rotterdam onder nummer 24399647, gevestigd aan de Laurens van Kuikstraat 24 te Rotterdam
- b. Opdrachtgever: de natuurlijke- of rechtspersoon die met Basta & KAT BV een overeenkomst aangaat.
- c. De overeenkomst: de tussen de opdrachtgever en het Basta & KAT BV tot stand gekomen overeenkomst betreffende de opdracht tot het uitvoeren van workshops, trainingen en andere opleidingsvormen, dan wel de opdracht tot advisering, coaching en interventies in de ruimste zin van het woord.
- d. Open trainingen: trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.
- e. Incompany opdrachten: cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door Basta & KAT BV uitsluitend aan de opdrachtgever worden aangeboden.

**Artikel 2 Geldigheid van de leveringsvoorwaarden**

1. Deze algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle door opdrachtnemer uitgebrachte offertes en op alle door opdrachtnemer met opdrachtgever gesloten overeenkomsten.
2. Deze leveringsvoorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met opdrachtnemer, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door opdrachtnemer.
4. Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij door opdrachtnemer schriftelijk aanvaard.

**Artikel 3 Totstandkoming van de overeenkomst**

De overeenkomst tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een schriftelijke opdrachtbevestiging of door schriftelijke bevestiging door de opdrachtgever door middel van een per e-mail verzonden aanmelding of opdrachtbevestiging.

**Artikel 4. Wijziging van de overeenkomst**

Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelijke) afspraken en/of toezeggingen van personeel van opdrachtnemer, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

**Artikel 5 Uitvoering en gedragsregels**

1. Opdrachtnemer zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Bij uitvoering van opdrachten kan de opdrachtnemer derden inschakelen.
3. Opdrachtnemer bindt zich aan de volgende gedragsregels:
  - a. Opdrachtnemer onthoudt zich van alles wat de waardigheid van het beroep kan schaden
  - b. Opdrachtnemer verricht slechts die werkzaamheden waarvoor de verantwoordelijkheid voor een deskundige en deugdelijke uitvoering gedragen kan worden;
  - c. Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van alle te kennis gekomen vertrouwelijke informatie;
  - d. Opdrachtnemer zal alles in het werk stellen om het overeengekomen resultaat te bereiken zonder evenwel dit resultaat als zodanig te garanderen;

## **Artikel 6. Auteursrecht en intellectueel eigendom**

1. Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust op alle door opdrachtnemer verstrekte gegevens, zoals o, rapporten, adviezen, algemene brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht op grond van de Auteurswet bij Basta & KAT BV.
2. Alle door opdrachtnemer verstrekte informatie en gegevens, zoals onderzoeksmethoden en -gegevens, rapporten, adviezen, brochures, readers, project- en trainingsmateriaal, software e.d. zijn eigendom van opdrachtnemer en uitsluitend bestemd voor de overeengekomen opdracht en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van opdrachtnemer worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt of ter kennis van derden worden gebracht.

## **Artikel 7 Geheimhouding**

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.

## **Artikel 8 Medewerking opdrachtgever**

1. De opdrachtgever zal tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke opdrachtnemer noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opdracht met goed gevolg te kunnen verrichten.
2. De opdrachtgever zal deelnemer(s) selecteren, motiveren en informeren over inhoud en werkwijze van training of coaching als wel informatie verschaffen over zaken van organisatorische aard.
3. Benodigdheden van praktische aard (locatie, leermiddelen) zoals overeengekomen in de overeenkomst dienen gerealiseerd te worden overeenkomstig de specificaties van de opdrachtnemer.

## **Artikel 9 Annulering en wijziging**

1. Na ondertekening van de overeenkomst door de opdrachtgever geldt een bedenkttermijn van maximaal 7 werkdagen waarbinnen de opdracht door de opdrachtgever geannuleerd kan worden zonder dat enige kosten door opdrachtnemer in rekening worden gebracht, de dag van de ondertekening niet meegerekend.
2. Annulering dient schriftelijk te geschieden.

In geval van annulering of verschuiving van de onder artikel 2, lid 2 genoemde opdrachten

of een gedeelte daarvan door de opdrachtgever, geldt onderstaande vergoedingsregeling:

- Bij annulering vanaf 28 tot 14 dagen voor aanvang van de training wordt 50 % van de overeengekomen vergoeding in rekening gebracht.
  - Bij annulering tot en met 14 dagen voor aanvang van de training wordt 75 % van het overeengekomen tarief in rekening gebracht.
  - Bij annulering tot en met 7 dagen voor aanvang van de training wordt 100 % van het overeengekomen tarief in rekening gebracht.
3. Voor wijzigingen van reeds geplande opdrachten en trajecten ( uitvoeringsdata) gelden de bovenstaande annuleringstermijnen en verplichtingen (lid 2).

4. Wijzigingen van reeds geplande sessies (afspraken) tijdens een traject voor individuele coaching kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd. Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het offertebedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
5. In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangemelde deelnemer na aanvang van de training of coaching de deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige vermindering van de overeengekomen prijs. Vervanging door een andere deelnemer na aanvang van training of coaching kan worden overlegd met opdrachtnemer, zonder dat deze daartoe verplicht is.
6. Opdrachtnemer heeft het recht een deelnemer aan een training of workshop e.d. te weigeren, indien opdrachtnemer van oordeel is dat de omstandigheden dit besluit rechtvaardigen.
7. Wijzigingen in de aard en de omvang van de overeenkomst dienen met opdrachtnemer schriftelijk overeengekomen te worden.

### **Artikel 10 Overmacht**

1. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheid die de overmacht oplevert zich niet langer voordoet.
2. Als vaststaat dat de overmacht van blijvende aard is, is ieder van partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden en zal door opdrachtnemer met inachtneming van lid 4 en 5 van dit artikel het factuurbedrag worden gerestitueerd, tenzij deze ontbinding plaatsvindt nadat de opdracht op verzoek van opdrachtgever is verschoven, in welk geval geen restitutie plaatsvindt.
3. Van overmacht is in ieder geval, maar niet uitsluitend sprake, indien trainers/acteurs als gevolg van onvoorziene omstandigheden (waaronder voor wat betreft de trainers/acteurs begrepen: ziekte) niet beschikbaar zijn.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd betaling te vorderen van de werkzaamheden die bij uitvoering van de betreffende overeenkomst zijn verricht, voordat de, tot nakoming verhinderende omstandigheid, zich aandient.

### **Artikel 11 Tarief en kosten**

1. Door middel van de offerte en overeenkomst wordt overeengekomen welke tarieven en kosten door opdrachtnemer in rekening zullen worden gebracht.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de tarieven en kosten, ook indien deze schriftelijk zijn bevestigd, te wijzigen als gevolg van marktontwikkelingen, overmacht of onvoorziene omstandigheden, daaronder begrepen loonstijgingen en stijgingen van sociale- en overheidslasten, een en ander indien tussen de totstandkoming van de overeenkomst en de ingangsdatum van de overeenkomst een periode van meer dan 12 maanden is gelegen.

### **Artikel 12 Facturatie**

1. Betaling dient plaats te vinden binnen 21 dagen na verzending van de factuur, onverminderd het recht van opdrachtnemer om vooruitbetaling te verlangen indien zij daartoe aanleiding ziet.
2. Bij niet-betaling binnen de in lid 1 bedoelde termijn is de opdrachtgever, zonder dat een ingebrekestelling vereist is, in verzuim en is de opdrachtgever over het openstaande bedrag rentevergoeding verschuldigd die gelijk is aan de wettelijke rente.
3. Alle kosten die voor opdrachtnemer verbonden zijn aan de inning van hetgeen de opdrachtgever aan opdrachtnemer verschuldigd is, zijn voor rekening van opdrachtgever.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor enige tekortkoming in de nakoming van de voor haar uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, tenzij de opdrachtgever aantoonst dat de tekortkoming te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor directe en/of indirecte gevolgschade, daaronder begrepen schade als gevolg van bedrijfsstagnatie.
3. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade die geen onmiddellijk en direct gevolg is van handelingen of geleverde prestaties van opdrachtnemer, dus ook medewerkers of aangetrokken derden (adviseurs, trainers, coaches en acteurs).
4. Indien opdrachtnemer, met inachtneming van het in de wet, in de overeenkomst en in deze algemene voorwaarden bepaalde jegens de opdrachtgever aansprakelijk mocht zijn, is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. De opdrachtgever is aansprakelijk voor schade die door de werknemers van opdrachtnemer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst wordt geleden en verplicht zich opdrachtnemer te vrijwaren voor aanspraken van die werknemers.
6. Bij annulering op grond van dit artikel is opdrachtnemer nimmer gehouden tot vergoeding van eventueel voor opdrachtgever hieruit voortvloeiende schade.
7. Indien opdrachtnemer wordt betrokken in een gerechtelijke procedure of andere geschillenbeslechting, is zij niet aansprakelijk voor alle daaraan verbonden en daaruit voortvloeiende kosten, tenzij ter zake anders wordt beslist.

### **Artikel 14 Klachtenregeling**

Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers worden geleverd. De klachtenregeling vindt u hier:

#### **A. Definitie van een klacht**

- A.1 Onder een klacht wordt in het kader van dit reglement verstaan iedere uiting (schriftelijk of mondeling) van ontevredenheid met betrekking tot het handelen of juist niet handelen van Basta & KAT of één van haar medewerkers of van derden die in opdracht van Basta & KAT werkzaamheden ten behoeve van klanten van Basta & KAT verrichten.

#### **B. Indienen van een klacht**

- B.1 Een klacht kan worden ingediend door een ieder, die te maken heeft met de activiteiten van Basta & KAT.
- B.2 Anonieme klachten behoeven niet in behandeling te worden genomen.
- B.3 Wanneer een klacht niet in behandeling wordt genomen, ontvangt de indiener hiervan binnen twee weken bericht. Van behandeling van een klacht kan worden afgezien indien meer dan een jaar is verstreken nadat het handelen, waarover wordt geklaagd, heeft plaatsgevonden.
- B.4 Klachten dienen te worden gericht tot de leidinggevende van Basta & KAT.
- B.5 De indiener kan zich laten bijstaan of door een gemachtigde laten vertegenwoordigen.

#### **C. Behandeling van een klacht**

- C.1 Klachten worden behandeld door de leidinggevende van Basta & KAT.
- C.2 Indien de klacht betrekking heeft op een handelen van de onder C.1 genoemde leidinggevende, wordt de klacht behandeld door diens leidinggevende.

## **D. Ontvangstbevestiging**

- D.1 De ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken bevestigd. Schriftelijk binnengekomen klachten worden altijd schriftelijk bevestigd. Bij mondelinge klachten wordt de indiener gevraagd naar de behoefte tot schriftelijke bevestiging. Een schriftelijke ontvangstbevestiging bevat:
- de datum van ontvangst van de klacht;
  - een korte omschrijving van de klacht en datum waarop de gedraging of uitlating waarop de klacht betrekking heeft plaatsvond;
  - een aanduiding van de termijn binnen welke de behandeling van de klacht naar verwachting zal zijn afgerond;
  - de vermelding van een contactpersoon tot wie de indiener zich desgewenst kan wenden;
  - een beschrijving van het verloop van de klachtenprocedure;
  - de vermelding dat de indiener de mogelijkheid heeft te verzoeken om gehoord te worden.
  - een papieren exemplaar van het klachtenreglement.
- D.2 Bij niet schriftelijk ingediende klachten wordt de indiener gevraagd of hij bekend is met het klachtenreglement en of hij prijs stelt op een papieren exemplaar.

## **E. Horen van de indiener en degene op wie de klacht betrekking heeft**

- E.1 De indiener wordt op zijn/haar verzoek (mondeling of schriftelijk ingediend) in de gelegenheid gesteld zijn/haar standpunt mondeling toe te lichten.
- E.2 Indien dit voor een goede afhandeling van de klachten noodzakelijk is, worden zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft, gevraagd hun zienswijze mondeling naar voren te brengen.
- E.3 De indiener wordt in ieder geval gevraagd zijn/haar zienswijze mondeling naar voren te brengen, indien de beoordeling van zijn/haar klacht steunt op feiten en omstandigheden die afwijken van de gegevens die de indiener zelf naar voren heeft gebracht.
- E.4 Van de toelichting van zowel de indiener als degene op wie de klacht betrekking heeft worden verslagen gemaakt en naar beiden verzonden.

## **F. Afhandeling van de klacht**

- F.1 De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.
- F.2 De beslissing op de klacht wordt schriftelijk aan de indiener medegedeeld.
- F.3 De beslissing op de klacht bevat
- een weergave van de klacht;
  - een weergave van de feiten zoals Basta & KAT deze ziet;
  - een gemotiveerde stellingname met betrekking tot de klacht;
  - een oordeel over de klacht;
  - eventuele maatregelen die zijn of worden ondernomen naar aanleiding van de bevindingen.
- F.4 Het oordeel houdt in, dat de klacht gegrond of ongegrond wordt bevonden. In bijzondere gevallen kan een oordeel over de klacht achterwege blijven.
- F.5 Indien een klacht ongegrond wordt bevonden, wordt de indiener er op gewezen, dat hij/zij zich met zijn/haar klacht kan wenden tot de opdrachtgever van Basta & KAT.

## **G. Rapportage over de klachtenprocedure**

- G.1 Iedere vier maanden of zoveel vaker dan dit noodzakelijk wordt geacht, worden als onderdeel van de managementanalyse de klachten geanalyseerd op aantal, aard en oorzaak. Aan de hand van deze analyse worden maatregelen geformuleerd.

## PROCEDURE KLACHTENMANAGEMENT

**Doel:** klachten omtrent dienstverlening en productafhandeling worden opgelost en geregistreerd.

Processtappen	Verantwoordelijk	Documentatie
<b>1. Ontvangen van de klacht</b> Ontvangen klachten worden binnen 24 uur gemeld bij de leidinggevende van Basta & KAT.	Ontvanger klacht	
<b>2. Registratie klacht</b> De leidinggevende registreert de klacht op het klachtenformulier en geeft de aard en oorzaak van de klacht op het klachtenformulier aan.	Leidinggevende	
<b>3. Afhandeling klacht</b> De leidinggevende is verantwoordelijk voor de afhandeling van de klacht en heeft de status van behandelaar van de klacht.	Behandelaar	Klachtenformulier
<b>4. Ontvangstbevestiging</b> De behandelaar bevestigt de ontvangst van de klacht aan betrokkene conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement
<b>5. Oplossen klacht</b> De behandelaar bepaalt de te nemen acties, de tijd die nodig is voor het oplossen van de klacht en legt de informatie vast op het klachtenformulier.	Behandelaar	Klachtenformulier Klachtenreglement Basta & KAT
<b>6. Voortgangsregistratie</b> De behandelaar bewaakt dat alle acties ter oplossing van de klacht worden ondernomen en houdt de status hiervan bij op het klachtenformulier. De klacht wordt afgehandeld conform het klachtenreglement. De klacht wordt binnen vier weken na ontvangst afgehandeld.	Behandelaar	Klachtenformulier
<b>7. Beslissing op de klacht</b> De behandelaar deelt de beslissing op de klacht schriftelijk aan de indiener mee conform het klachtenreglement.	Behandelaar	Klachtenreglement Basta & KAT

<b>Processtappen</b>	<b>Verantwoordelijk</b>	<b>Documentatie</b>
<p><b>8. Afronding van de klacht</b> De klacht wordt afgesloten met een tevredenheidscontrole bij de indiener door de behandelaar. Als de klacht naar tevredenheid is afgerond, wordt dit op het klachtenformulier genoteerd.</p>	Behandelaar	Klachtenformulier
<p><b>9. Analyse van de klachten</b> Op basis van de binnengekomen klachten maakt de leidinggevende een analyse en zet zo nodig verbeteracties in gang. De analyse en verbeteracties worden vastgelegd.</p>	Leidinggevende	Kwartaalrapportage

# KLACHTENFORMULIER

Basta & KAT:

## 1. registratie

Naam indiener:	
Soort indiener:	<input type="checkbox"/> kandidaat <input type="checkbox"/> opdrachtgever <input type="checkbox"/> werkgever <input type="checkbox"/> overige
Adres/ woonplaats:	
Telefoonnummer:	
Klachtenreglement verzonden:	ja / nee

Naam behandelaar <sup>1</sup> :	
Adres:	
Datum ontvangst klacht:	
Manier van indienen:	<input type="checkbox"/> schriftelijk <input type="checkbox"/> mondeling
In behandeling genomen:	<input type="checkbox"/> ja <input type="checkbox"/> nee, reden:
Volgnummer:	

## 2. Aard en oorzaak van de klacht

<i>Soort klacht, aangaande:</i>  <input type="checkbox"/> bejegening <input type="checkbox"/> privacy <input type="checkbox"/> werkmethode <input type="checkbox"/> administratieve afhandeling <input type="checkbox"/> financiële afspraken <input type="checkbox"/> doorlooptijden <input type="checkbox"/> overige
<i>Omschrijving klacht c.q. tekortkoming (indien nodig, bijlagen en correspondentie toevoegen):</i>  
<i>Omschrijving oorzaak/ veroorzaker van de klacht c.q. tekortkoming (indien intern, vestiging/ afdeling benoemen):</i>  

<sup>1</sup> De behandelaar van de klacht is verantwoordelijk voor afhandeling van de klacht binnen vier weken.

### 3. Acties

te ondernemen acties:	wie onderneemt de actie?	datum afronding
1.		
2.		
3.		

### 4. Afronding klacht

Datum afronding klacht:	Datum tevredenheidscontrole bij indiener:

### Artikel 15 Algemene Leveringsvoorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn gedeponeed ten kantore van de Kamer van Koophandel te Rotterdam.
2. Van toepassing is steeds de laats gedeponeede versie c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst tot opdracht.

### Artikel 15 Slotbepaling

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen, voortvloeiende uit de tussen opdrachtnemer en de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, zullen worden voorgelegd aan de burgerlijke rechter in het arrondissement Rotterdam, onverminderd het recht van opdrachtnemer zich te wenden tot een andere, op grond van de wet bevoegde rechter.