

Deze leveringsvoorwaarden gelden voor alle diensten van Margo Hendriks training & coaching. U gaat hiermee akkoord als u ons – mondeling of schriftelijk – een opdracht geeft. Alle medewerkers en opleiders die uit naam van Margo Hendriks training & coaching diensten aan u leveren, zijn aan deze leveringsvoorwaarden gebonden.

1. Algemeen

Wij verplichten ons tot dienstverlening met optimale kwaliteit, maar aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit onze diensten. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor materiële schade en letselschade door onze opleidingsactiviteiten.

2.a. Totstandkoming open inschrijvingscursus

2.a.1. De overeenkomst tussen Margo Hendriks training & coaching en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvingsformulier of de daartoe verstrekte offerte, of de door Margo Hendriks training & coaching en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.

2.a.2. De overeenkomst onderscheidt de volgende diensten:

- Programma
- Syllabus
- Begeleiding trainer.

2.b. Totstandkoming maatwerk trainingen

2.b.1. De overeenkomst tussen Margo Hendriks training & coaching en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe verstrekte offerte, of de door Margo Hendriks training & coaching en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.

2.b.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen zijn voor beide partijen van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.b.3. Maatwerktrainingen bieden wij aan na een vrijblijvend oriënterend gesprek. Daarop ontvangt u van ons een offerte en een gedetailleerd opleidingsprogramma. In deze offerte is onder andere opgenomen de dienstverlening die wij voor u verrichten en de overige te onderscheiden diensten.

2.b.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, bent u zelf verantwoordelijk voor het zo nodig boeken van een accommodatie. Desgevraagd bemiddelen wij daarbij. U ontvangt de factuur van de accommodatie dus niet van ons, maar rechtstreeks van het conferentiehotel. Bij een meerdaagse scholing boekt u ook voor de trainer(s) accommodatie. De kosten daarvan komen voor uw rekening.

2.c. Totstandkoming overeenkomst van opdracht inzake advisering en ondersteuning

2.c.1. De overeenkomst tussen Margo Hendriks Training & coaching komt tot stand door ondertekening van een overeenkomst van opdracht door de opdrachtgever en Margo Hendriks Training & coaching.

2.c.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakt aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen zijn voor beide partijen van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd.

2.c.3. Margo Hendriks training & coaching is gehouden de gegeven opdracht op zorgvuldige wijze uit te voeren zoals dat een goed opdrachtnemer betaamt. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd. Margo Hendriks training & coaching kan niet aansprakelijk worden gesteld voor de door hen uitgebrachte adviezen.

2.c.4. De overeenkomst van opdracht bevat de verdere voorwaarden die van toepassing zijn tussen opdrachtgever en Margo Hendriks Training & coaching. De leveringsvoorwaarden zijn overkort van kracht, behoudens andersluidende afspraken in de overeenkomst van opdracht.

2.c.5. Opdrachtgever en Margo Hendriks training & coaching zijn gerechtigd deze overeenkomst tussentijds schriftelijk of elektronisch te beëindigen met inachtneming van een opzegtermijn van 14 dagen. Geen der partijen is jegens de ander vanwege die opzegging schadelijkt. Indien Opdrachtgever de overeenkomst opzegt, maakt Margo Hendriks training & coaching nog wel aanspraak op vergoeding van de reeds verrichte werkzaamheden.

3. Geldigheidsduur offerte

3.1. De door ons uitgebrachte offertes zijn geldig tot drie maanden na de offertedatum.

3.2. Op onze offertes zijn de leveringsvoorwaarden van toepassing.

4. Annuleringsregeling

4.1. Na ondertekening van de opdrachtbevestiging geldt een bedenktijd van 14 dagen, waarin u alsnog kunt afzien van de gesloten overeenkomst.

4.2. Annuleringen dienen schriftelijk aan Margo Hendriks training & coaching gemeld te worden.

4.4. Bij maatwerktrainingen is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie en draagt hiervoor zelf de annuleringskosten.

4.5. Annuleringskosten training

- | | | |
|----|---|------|
| a) | bij annulering later dan 2 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 100% |
| b) | bij annulering tussen 2 weken en 4 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 60% |
| c) | bij annulering tussen 4 weken en 8 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 35% |
| d) | bij annulering tussen 8 weken en 13 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 10%. |

5. Inschrijving en bedenktijd open inschrijvingscursus

- 5.1
- a) De cursist schrijft zich in voor een open inschrijving cursus via het inschrijfformulier op de website.
 - b) Alle aanmeldingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.
 - c) Na ontvangst van het inschrijfformulier stuurt Margo Hendriks training & coaching een bevestiging.
 - d) Na inschrijving heeft de cursist 14 dagen bedenktijd. In die periode bestaat de mogelijkheid de cursus kosteloos te annuleren.
 - e) Na de bedenktijd van 14 dagen geldt onze annuleringsregeling.
 - g) Tevens ontvangt de cursist een factuur op naam, die binnen 14 dagen voldaan dient te zijn.
 - h) Na betaling is de inschrijving definitief.
 - i) Indien nodig krijgt de cursist 1 week voor aanvang van de cursus aanvullende informatie.

6. Te weinig deelnemers open inschrijvingscursus.

- 6.1 Margo Hendriks training & coaching mag een open inschrijvingscursus zonder verdere gevolgen afzeggen als er minder dan 7 cursisten zijn.
- 6.2 Wanneer een open inschrijvingscursus wordt afgezegd, wordt u daarover ten minste twee weken van tevoren over geïnformeerd.
- 6.3 Wanneer een open inschrijvingscursus wordt afgezegd door Margo Hendriks training & coaching vervallen de betalingsverplichtingen van de cursist. Wanneer de factuur reeds is betaald, wordt het bedrag teruggestort.

7. LINK profielen

- 7.1 Onder een LINK profiel wordt het elektronische LINK assessment bedoeld.
- 7.2
- a) Inschrijving voor een LINK profiel verloopt middels het formulier: 'Inschrijving LINK'.
 - b) Door het terugsturen van een ingevuld formulier 'Inschrijving LINK' geeft u de opdracht tot het aanmaken van de LINK profielen.
 - c) Het aantal personen ingevuld op het formulier 'Inschrijving LINK' is het aantal LINK profielen wat in rekening wordt gebracht.
 - d) U heeft geen recht op het in mindering brengen van de kosten van een LINK profiel wanneer deze, na inschrijving, niet is ingevuld.

8. Garanties

- 8.1. Is de trainer voor een open inschrijvingstraining onverhoopt verhinderd, dan zorgt Margo Hendriks training & coaching voor een geschikte vervanger.
- 8.2. Is de trainer voor een maatwerktraining onverhoopt verhinderd, dan zorgen wij in overleg met u voor een geschikte vervanger. Lukt dit niet of wanneer u dit niet wenst, overleggen wij met u over een nieuwe datum voor de uitvoering.

9. Betalingsvoorwaarden

- 9.1. Betaling dient plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na factuurdatum.
- 9.2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wordt de factuur automatisch verhoogd met de wettelijke rente.

10. Evaluatie

Wij vragen u mee te werken aan de mondelinge en schriftelijke evaluatie na afloop van onze dienstverlening.

11. Eigendom

Op al het schriftelijke en digitale materiaal dat wij u ter beschikking stellen, rust auteursrecht. Het mag dus niet zonder schriftelijke toestemming van Margo Hendriks training & coaching verder worden vermenigvuldigd en/of aan derden ter beschikking worden gesteld.

12. Geheimhouding

Al uw zakelijke en bedrijfsgegevens waarvan wij op de hoogte komen zullen wij geheim houden.

13. Klachten en geschillen

Klachten moeten binnen vier weken na het optreden van het ongenoegen worden gemeld bij Margo Hendriks training & coaching. Uw klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening dan gaan wij er van uit dat u deze allereerst bespreekt met de trainer. Heeft dat naar uw mening onvoldoende resultaat, dan kunt u schriftelijk (brief of e-mail) een klacht indienen bij:

Margo Hendriks training & coaching
Bloemstraat 11
8162 CS Epe
info@margohendrikstc.nl

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 dagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. De trainer zorgt voor de benodigde informatie en komt de afgesproken werkwijze binnen twee weken na.

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Mr. C.P. van den Eijnden
De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
Postbus 414
5000 AK TILBURG
Telefoon: 013 466 88 88
Email: info@devoort.nl

De afhandeling van de klacht door de onafhankelijke derde vindt binnen vier weken plaats. De kosten daarvan worden betaald door Margo Hendriks training & coaching.

Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

De totale afhandeltermijn is van de klacht vanaf binnenkomst is 6 weken, indien de klacht niet binnen het gestelde afhandeltermijn afgehandeld kan worden de klager hier schriftelijk van op de hoogte gebracht.

Alle klachten worden bij binnenkomst geregistreerd en vast gelegd en bewaard voor een termijn van 2 jaar.

14. Aanpassing algemene leveringsvoorwaarden

Indien noodzakelijk kan Margo Hendriks training & coaching de Algemene Voorwaarden tussentijds aanpassen.