

ALGEMENE VOORWAARDEN

1.0 Toepasbaarheid

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met Human Interact, coaching en training, betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, (team)coaching, counseling en andere vormen van begeleiding hierna te noemen 'begeleidingstraject' of 'coaching'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voorzover zij schriftelijk zijn bevestigd door Human Interact.

2.0 Totstandkoming opdrachten en bevestiging

2.1 De offerte van Human Interact is gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever tot dan toe is gegeven. De opdrachtgever staat er voor in dat voor de opzet en uitvoering van de opdracht essentiële informatie is verstrekt. Een offerte van Human Interact is vrijblijvend, tenzij anders is vermeld.

2.2 Human Interact beschrijft in de aanbieding of in de opdrachtbevestiging zo goed mogelijk de opdracht en geeft daarbij de opdrachtgever inzicht in de te volgen werkwijze, waarbij zo nodig nadere condities worden vermeld.

2.3 De opdracht komt eerst tot stand na aanvaarding door Human Interact. Wanneer de opdrachtgever de opdracht schriftelijk of per e-mail bevestigt, verklaart zij hiermee akkoord te zijn met de voorwaarden, mits hij of zij door Human Interact op deze voorwaarden is gewezen.

2.4 Totdat de opdracht is bevestigd, behoudt Human Interact zich het recht zich voor een andere opdrachtgever in te zetten.

3.0. Dagdeeltijden

Indien er voor de opdracht dagdelen overeengekomen zijn, wordt in principe de volgende indeling aangehouden.

Een dagdeel bedraagt maximaal 3 uur.

Tijdsindeling:

Een ochtend dagdeel loopt van 09:30 tot 12:30 uur;

Een middag dagdeel loopt van 13:30 tot 16:30 uur;

Een avond dagdeel loopt van 18:00 tot 21:00 uur.

Hiervan kan vooraf worden afgeweken indien er ook overeenstemming over is ontstaan.

4.0 Verplichtingen van Human Interact

4.1 Human Interact zal zich inspannen opdrachten voor levering van producten en/of diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig gespecificeerde eisen en goed vakmanschap.

4.2 Human Interact zal de opdracht vanuit een professioneel onafhankelijke opstelling uitvoeren. Uiteraard zal gedurende de uitvoering met de opdrachtgever regelmatig overleg plaatsvinden over de stand van zaken en de wijze waarop de opdracht wordt uitgevoerd.

4.3 Bij trainingen en cursussen zal Human Interact binnen een bepaalde termijn zorg dragen voor de aanlevering van schriftelijk studiemateriaal, voorzover dat met de opdrachtgever is afgesproken.

4.4 Indien Human Interact bij de aanvaarding en de uitvoering van de werkzaamheden feiten of omstandigheden tegenkomt die de voortgang van de werkzaamheden of het resultaat van haar dienstverlening negatief (kunnen) beïnvloeden, zal Human Interact de opdrachtgever hiervan mondeling en/of schriftelijk, dan wel per e-mail in kennis stellen.

4.5 Behoudens in geval van opzet of grove schuld van Human Interact geeft overschrijding van de levertijd geen recht op gehele of gedeeltelijke ontbinding van de opdracht dan wel op vergoeding van enige door de opdrachtgever geleden schade.

4.6 Resultaten van toepassing en gebruik van door Human Interact verrichte studies, verstrekte adviezen en/of geleverde producten zijn afhankelijk van velerlei factoren die buiten haar invloedssfeer vallen. Zij kan derhalve geen garanties met betrekking tot de resultaten geven, tenzij door haar een allesomvattende invloed kan worden uitgeoefend in de fase van toepassing van het advies/de dienst/het product, zoals blijkt uit de opdracht.

5.0 Verplichtingen opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever zorgt ervoor dat alle documenten en gegevens die Human Interact voor het verrichten van de opdracht nodig heeft, tijdig in haar bezit komen. Verder moet Human Interact kunnen rekenen op de tijdige beschikbaarheid van de bij haar werkzaamheden betrokken medewerkers van de opdrachtgever.

5.2 Als Human Interact daarom verzoekt, verschaft de opdrachtgever op zijn locatie aan Human Interact kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en desgewenst een internetaansluiting. Dit geldt ook voor de inhuur van een trainingslocatie en/of een oefen- en gespreksruimte elders dan de eigen locatie van de opdrachtgever.

5.3 Het is opdrachtgever niet toegestaan derden bij de uitvoering van de opdracht te betrekken, anders dan met schriftelijke instemming van Human Interact.

5.4 Feiten en omstandigheden, ontstaan door wijzigingen in beleid en/of organisatie van de opdrachtgever, danwel in zijn directe (markt)omgeving, dienen onverwijld aan Human Interact te worden gemeld, zodat daarmee in de uitvoering van de opdracht voor zoveel mogelijk rekening kan worden gehouden.

5.5 Indien twee of meer (rechts)personen tezamen een opdracht hebben gegeven, zijn zij hoofdelijk tegens Human Interact verbonden voor de nakoming van hetgeen uit die opdracht voortvloeit. De beëindiging van het samenwerkingsverband van opdrachtgevers beïnvloedt niet de op ieder van hen rustende nakomingsverplichtingen.

6.0 Wijzigingen

6.1 Hoewel Human Interact een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen, en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is Human Interact tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

6.2 Een dergelijke instemming kan slecht uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

6.3 Wanneer Human Interact instemt met de wijzigingen, aanvullingen of correctie van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door Human Interact steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch Human Interact behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door Human Interact gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuur uren, alsmede de gederfde winst in rekening te brengen.

7.0 Geheimhouding

7.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

8.0 Annulering door opdrachtgever

8.1 De opdrachtgever voor een ondersteuningstraject of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus of coaching te annuleren per aangetekend verzonden brief.

8.2 Bij annulering langer dan één maand voor aanvang van een ondersteuningstraject of coaching is de opdrachtgever verplicht 25% van het overeengekomen bedrag voor administratiekosten te betalen.

8.3 Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van de cursus of coaching is de opdrachtgever verplicht 50% van het overeengekomen bedrag te betalen.

8.4 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.

8.5 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan een ondersteuningstraject of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.

9.0 Annulering door Human Interact

9.1 Human interact behoudt zich het recht voor om in gevallen waarin sprake is van overmacht, zoals bijvoorbeeld ziekte, stakingen, barre weersomstandigheden, de aanvangstijd of datum van sessies/bijeenkomsten te wijzigen. In overleg met de opdrachtgever en/of de deelnemers zal dan naar een geschikt alternatief worden gezocht.

9.2 Bij langdurig ziekte van een trainer/teamcoach zal Human Interact zorg dragen voor deskundige vervanging.

10.0 Prijs

10.1 De prijzen van Human Interact zijn exclusief omzetbelasting, reiskosten en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.

10.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft Human Interact toch het recht BTW in rekening te brengen.

11.0 Betaling

11.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door Human Interact anders is aangegeven, dient betaling van de door Human Interact verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 21 dagen na factuurdatum te geschieden.

11.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is Human Interact gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende dagrente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag. Indien en zodra Human Interact vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien Human Interact verschuldigd een bedrag van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 500,- per onbetaalde factuur, te voldoen.

11.3 Indien de opdrachtgever recht heeft op restitutie, dan zal dit binnen 21 dagen na factuurdatum creditnota geschieden.

12.0 Aansprakelijkheid

12.1 Human Interact is alleen aansprakelijk voor eventuele schade tijdens de uitvoering van de opdracht indien sprake is van opzet en/of grove schuld van Human Interact c.q. de door haar ingeschakelde trainers, coaches of trainingsacteurs. Aansprakelijkheid van Human Interact is beperkt tot de hoogte van het honorarium van de betreffende opdracht c.q. de hoogte van de prijs van het geleverde product.

12.2 Human Interact is niet aansprakelijk voor geleden gevolgschade, noch voor schade geleden door derden; hiervoor dient de opdrachtgever hem te vrijwaren.

12.3 Human Interact is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de opdrachtgever zelf of door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.

13.0 Auteursrecht

13.1 Het auteursrecht op de door Human Interact uitgegeven cursusmateriaal berust bij Human Interact, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Human Interact zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

14.0 Geschillen en klachtenprocedure

14.1 De overeenkomst met de opdrachtgever wordt uitsluitend beheerst door het Nederlandse recht.

14.2 Alle geschillen worden beslecht door de Nederlandse bevoegde rechter, ook indien de opdrachtgever in het buitenland is gevestigd en een verdragsbepaling een buitenlandse rechter als bevoegd zou aanwijzen.

14.3 Geschillen welke voortvloeien uit een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn en niet behoren tot de competentie van de kantonrechter zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter in de plaats van vestiging van Human Interact.

14.4 Indien door of naar aanleiding van de opdracht een geschil rijst tussen de opdrachtgever en het Human Interact, dan zullen partijen trachten dit geschil in der minne te schikken. Hiertoe wordt ook gerekend de mogelijkheid het geschil gezamenlijk voor te leggen aan een door partijen aangewezen onafhankelijke deskundige voor advies of bemiddeling, wiens kosten voor rekening van partijen komen, ieder bij helften.

14.5 Human Interact heeft Peter Gossen van de MFC groep, President Kennedylaan 19, 2517 JK te Den Haag verzocht op te treden als preferred mediator. Dit verzoek is door Peter Gossen van de MFC groep positief ontvangen.

Het oordeel van de MFC groep is voor Human Interact bindend.

14.6 Een geschil is aanwezig indien één der partijen dat aan de wederpartij schriftelijk dan wel per e-mail kenbaar maakt, onder opgave van hetgeen naar het oordeel van die partij het onderwerp van geschil is. Indien het geschil niet wordt opgelost en/of partijen niet tot overeenstemming komen omtrent de benoeming van een onafhankelijke deskundige, dan kan het worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter. Bij geconstateerde afwijkingen van geleverde producten zal de opdrachtgever binnen 14 dagen, nadat deze het gebrek heeft geconstateerd of redelijkerwijze had moeten ontdekken, schriftelijk reclameren bij Human Interact. Reclamering geeft de opdrachtgever niet het recht zijn verplichtingen geheel of gedeeltelijk op te schorten.

14.7 Klachtenregeling

Artikel 1

Indien een deelnemer of opdrachtgever van een cursus, training of andere activiteit van Human Interact hierover een klacht heeft, of over het optreden en/of handelen van een vertegenwoordiger van Human Interact, dan dient de deelnemer of opdrachtgever uiterlijk twee weken na afronding van de activiteit c.q. na het optreden of handelen, deze klacht schriftelijk aan Human Interact in te dienen.

Artikel 2

De schriftelijke klacht omvat in ieder geval de naam en het adres van de klager, de inhoud van de klacht en het tijdstip waarop of de periode waarin de klacht is ontstaan.

Artikel 3

Human Interact zal binnen twee weken na de ontvangst van de klacht schriftelijk aan de klager bevestigen dat de klacht is ontvangen en aan de klager mededelen hoe de procedure verder gaat.

Artikel 4

Human Interact zal zich inspannen om binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van de klacht, met de deelnemer of de opdrachtgever contact opnemen om te zorgen voor een zorgvuldige en correcte afhandeling van de klacht. Indien Human Interact een langere tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken en te behandelen dan zal Human Interact binnen vier weken na ontvangst van de klacht de klager hiervan schriftelijk en gemotiveerd in kennis stellen, waarbij Human Interact zal aangeven hoe lang dit zal gaan duren. Human Interact zal de afhandeling van de klacht schriftelijk bevestigen aan de klager.

Artikel 5

De klacht en de daarbij behorende documenten worden door Human Interact geregistreerd, vertrouwelijk behandeld en zorgvuldig bewaard gedurende een periode van vijf jaren nadat de klacht is ingediend.

Artikel 6

Elke klacht zal door Human Interact of vertegenwoordigers daarvan, vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 7

Indien de klager het niet eens is met de afhandeling van de klacht door Human Interact, kan de klager hiertegen binnen twee weken nadat Human Interact schriftelijk de afhandeling van de klacht aan de klager heeft bevestigd, beroep instellen bij de onafhankelijke arbiter (artikel 14.5).