

Algemene Voorwaarden Dream Support

1. Algemeen

Algemene Voorwaarden Dream Support d.d. 12 januari 2015 (gebaseerd op algemene voorwaarden NRTO).

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor alle diensten tussen de ondernemer Dream Support (hierna te noemen de ondernemer) en haar opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Dream Support (hierna te noemen de ondernemer) is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO).

2. Gedragsregels

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode is op te vragen via info@dreamsupport.nl en te downloaden op de website www.dreamsupport.nl

3. Opdracht in strijd met de gedragscode

De ondernemer zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachtuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

4. Opdrachtaanvaarding

De ondernemer aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De medewerkers van de ondernemer dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan de opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als de ondernemer kunnen in overleg met elkaar verzoeken om andere medewerkers in te zetten, dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit. De ondernemer dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

5. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen beide partijen. De wilsovereenstemming over de inhoud van de

opdracht komt tot stand doordat enerzijds de ondernemer op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

6. Uitvoeringscondities

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de startdatum van de dienst
- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsonderwerp;
- **de wijze van werken;**
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de keuze van de in te zetten medewerkers door de ondernemer en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de opleider(s);
- een indicatie van de tijdsduur van de dienst en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de dienst geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;
- de kostenraming;
- kosten trainingsmateriaal;
- reis- en verblijfkosten van de opleider;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc.
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmachtsituaties;
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;

Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en de ondernemer in overleg geregeld worden.

7. Wijzigingen van de opdracht

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en de ondernemer tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)

8.1 De ondernemer heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt.

8.2 Indien de opdrachtgever een opdracht geheel of gedeeltelijk tussentijds beëindigd, dan zullen de daarvoor bestelde of gereedgemaakte zaken, en de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, integraal aan de opdrachtgever in rekening worden gebracht.

Voor meerjarige opdrachten geldt dat bij tussentijdse beëindiging maximaal 1 jaar wordt doorberekend aan de opdrachtgever (gereserveerde arbeidstijd tegen volledig uurtarief, contracten met onderaannemers en gereedgemaakte zaken).

Voor opdrachten die 1 jaar of korter lopen, geldt dat maximaal 75% van het gehele project in rekening wordt gebracht bij tussentijdse beëindiging binnen 3 maanden na de start van de opdracht (gereserveerde arbeidstijd tegen volledig uurtarief, contracten met onderaannemers en gereedgemaakte zaken).

Voor opdrachten die 1 jaar of korter lopen die na 3 maanden tussentijds worden beëindigd zal 100% van de kosten (gereserveerde arbeidstijd tegen volledig uurtarief, contracten met onderaannemers en gereedgemaakte zaken) in rekening worden gebracht.

9. Annuleringsvoorwaarden

De volgende annuleringsregeling is van toepassing bij opdrachten tussen de opdrachtgever en de ondernemer:

- annulering voordat de dienst is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
- bij annulering tot drie maanden voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever 20 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- bij annulering korter dan één maand voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;

- bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van de dienst is de opdrachtgever de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

10. Het betrekken van derden bij de opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachttuitvoering door de opdrachtgever of door de ondernemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

11. Voortgangsrapportage

De ondernemer zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. De opdrachtgever dient binnen twee weken te reageren op de officiële voortgangsrapportage van de ondernemer.

12. Documentatie van de opdracht

De ondernemer houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. De ondernemer waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

13. Vertrouwelijkheid

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betreffen, die redelijkerwijs kan worden gevraagd.

In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachttuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben.

14. Honorering

De ondernemer zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

15. Betalingsvoorwaarden

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening binnen vastgestelde betalingstermijn.

2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de opdrachtgever betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld, met inachtneming van het bepaalde in lid 3.

3. Betaling van de dienst vindt plaats vóór het moment dat de dienst van start gaat, waarbij een percentage van 75% voorschot wordt berekend. De ondernemer mag van de opdrachtgever verlangen dat het volledige bedrag binnen uiterlijk 30 dagen na facturering is voldaan.

Binnen 30 dagen voor beëindiging van de dienst zal de ondernemer de overige 25% in rekening brengen, waarbij dezelfde betalingsvoorwaarden en betalingstermijnen gelden.

16. Niet-tijdige betaling

16.1 De opdrachtgever is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 14 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

16.2 Indien de opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer een termijn van 14 werkdagen heeft gegund, om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-werkdagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag is de opdrachtgever de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

17. Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

18. Intellectueel eigendom

Het ontwikkeld materiaal zoals, modules, workshops, handleidingen, hand-outs, presentaties, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer, tenzij anders is overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de ondernemer.

Het eigendomsrecht van het verstrekte materiaal ligt ten alle tijden bij de ondernemer. De opdrachtgever mag het verstrekte materiaal niet gebruiken en/ of doorsturen, tenzij anders overeengekomen.

19. Klachtenregeling

De opdrachtgever of deelnemer kan een klacht indienen volgens de procedure van de klachtenregeling van de ondernemer. Deze is te downloaden op de website www.dreamsupport.nl onder het kopje 'over ons' (klik op klachtenprocedure).