



Algemene voorwaarden

1. Totstandkoming opdracht

Een opdracht komt tot stand doordat Doorpak Maatschap een schriftelijke offerte aan de opdrachtgever uitbrengt en deze laatste die offerte aanvaardt door ondertekening van de offerte en terugzending hiervan (per post of digitale scan).

2. Werkzaamheden

De werkzaamheden voor een opdracht kunnen bestaan uit:

- a. Voorbereiding, ontwikkeling en uitvoering;
- b. Vastleggen van rapportages en evaluaties;
- c. Andere werkzaamheden die de opdrachtgever en Doorpak Maatschap hebben afgesproken als behorende tot de opdracht.

De werkzaamheden die hierboven omschreven staan, worden in rekening gebracht op basis van het dagdeel- en/of uurtarief dat in de offerte is aangegeven. Een dagdeel bestaat uit maximaal vier werkuren.

3. Garantiebeperking

Doorpak Maatschap zal de overeengekomen werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De verplichting die Doorpak Maatschap met opdrachtgever aangaat heeft het karakter van een inspanningsverplichting.

4. Reservering data

De voorgestelde en afgesproken data zijn na wederzijds overleg vastgesteld en worden schriftelijk of per e-mail bevestigd door Doorpak Maatschap en definitief gereserveerd.

5. Annulering/wijzigen van een opdracht of een deel ervan

- a. Annulering dan wel wijziging door de opdrachtgever moet schriftelijk geschieden bij Doorpak Maatschap en dient door Doorpak Maatschap ook schriftelijk bevestigd te worden.
- b. Opdrachten kunnen door de opdrachtgever worden gewijzigd dan wel geannuleerd onder de volgende voorwaarden:
 - Bij het wijzigen van reeds geplande data berekenen wij geen extra kosten, mits de wijziging uiterlijk 15 dagen van tevoren wordt doorgegeven.
 - Bij wijziging van reeds geplande data binnen 15 dagen brengen wij 35% van het offertebedrag extra in rekening.
 - Bij wijziging van data binnen 1 week brengen wij 70% van de uitvoeringskosten in rekening.
 - Bij annulering, bij open inschrijving, geldt een bedenktijd van 14 werkdagen en zullen wij daarna de volledige opdrachtsom in rekening brengen.
 - Indien de opdrachtgever meer dan twee keer een aangegane opdracht of onderdeel ervan wil wijzigen, wordt vanaf de derde keer de wijziging behandeld als annulering tegen vergoeding van 100% van de opdrachtsom.

6. (Co) Trainer / Trainingsacteur

- a. (Co)trainers/trainingsacteurs dienen zich te houden aan redelijke instructies die de opdrachtgever in verband met de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden verstrekt.
- b. Doorpak Maatschap kan, na overleg met de opdrachtgever, een andere (co) trainer/acteur aanwijzen. Een dergelijke wijziging mag de kwaliteit van (co) trainers/acteurs niet aantasten en de continuïteit van de uitvoering van de opdracht niet ongunstig beïnvloeden. Ook mag zij niet leiden tot verhoging van de kosten voor de opdrachtgever.
- c. De opdrachtgever kan een gemotiveerd verzoek indienen om de (co)trainers/acteurs te wijzigen. Als Doorpak Maatschap van oordeel is dat dat in het belang is van een goede uitvoering van de opdracht, zal zij aan een dergelijk verzoek gehoor geven, tenzij zij andere zwaarwegende redenen heeft om dat niet te doen. Wanneer Doorpak Maatschap en



opdrachtgever hierover geen overeenstemming hebben, plegen zij overleg over de gevolgen daarvan voor de desbetreffende opdracht.

- d. In geval van overmacht (bijv. ziekte van de (co)trainer/acteur) dient Doorpak Maatschap in beginsel zorg te dragen voor vervanging. Doorpak Maatschap zal dan, zo mogelijk, overleg voeren met de contactpersoon bij de opdrachtgever over de vervanging van de (co)trainer/acteur, en over de voorwaarden waaronder die vervanging zal plaatsvinden. Het niveau van de vervanger dient ten minste gelijk te zijn aan het niveau van de te vervangen (co)trainer/acteur.
- e. Als Doorpak Maatschap redelijkerwijze niet (tijdig) kan zorgen voor vervanging van een (co)trainer/acteur blijft de aansprakelijkheid van Doorpak Maatschap beperkt tot de verplichting de opdracht alsnog uit te voeren op een tijdstip dat in overleg tussen beide partijen wordt vastgesteld.

7. Evaluatie

Alle trainingen worden geëvalueerd door Doorpak Maatschap in samenspraak met de opdrachtgever, ofwel mondeling, ofwel schriftelijk, tenzij daar afwijkende afspraken over zijn gemaakt. De opdrachtgever en Doorpak Maatschap kunnen nadere afspraken maken over de wijze van terugkoppeling.

8. Prijzen en tarieven

- a. Trainings- en opleidingsactiviteiten zijn vrijgesteld van BTW, voor overige werkzaamheden wordt 21% BTW in rekening gebracht.
- b. De gehanteerde dagdeel- of uurtarieven zijn inclusief reis- en verblijfskosten van (co)trainer/acteur, tenzij anders vermeld in de offerte / afwijkende afspraken zijn gemaakt. Voor reiskosten wordt € 0,36 per kilometer in rekening gebracht, gerekend vanaf het kantooradres te Borne of huisadres van de (co)trainer/acteur, al naar gelang de kortste afstand. In het geval dat de (co)trainer/acteur van een voor- of tussenovernachting gebruik maakt, zijn logies- en ontbijtkosten (tot een maximum van € 85 per dag) daarvan voor de opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen door opdrachtgever en Doorpak Maatschap.

9. Facturering

Facturering geschiedt na opdrachtbevestiging, tenzij met de opdrachtgever anders is overeengekomen. Doorpak Maatschap hanteert de wettelijk bepaalde betalingstermijn van 30 dagen. In geval van overschrijding van de betalingstermijn is de opdrachtgever aan Doorpak Maatschap de wettelijke rente verschuldigd, en is tevens gehouden tot vergoeding van alle door Doorpak Maatschap gemaakte incassokosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke.

10. Intellectueel eigendom

Opdrachtgever krijgt geen recht van intellectueel eigendom met betrekking tot opleidingen of diensten danwel de ter beschikking gestelde materialen, zulks ongeacht of die intellectuele eigendomsrechten bij Doorpak Maatschap danwel bij een ander berusten.

11. Vertrouwelijkheid

De informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor Doorpak Maatschap, haar medewerkers en trainers. Te denken valt hierbij aan geheimhoudingsverklaringen inzake bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klantengroepen, strategieën.

12. Klachtenregeling

Bij eventuele klachten verwijzen wij hierbij naar onze klachtenregeling en –procedure op de website.

13. CRKBO-erkenning

Doorpak Maatschap is gecertificeerd en daarmee erkend als opleidingsinstituut voor kort beroepsonderwijs (CRKBO-registratie).