Algemene voorwaarden

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

1. “Voorwaarden”: algemene voorwaarden van Culture Management B.V.
2. “CM”: Culture Management B.V. handelend onder de naam van Alter, gevestigd te Velp aan de (6881 ES) Heemskerklaan 54, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 33288624.
3. “Klant”: een rechtspersoon dan wel natuurlijk persoon (al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf), die een dienst en/of product van CM wil afnemen of heeft afgenomen en waarmee een overeenkomst wordt of is afgesloten, of aan wie een offerte wordt verstrekt.

Artikel 2. Algemeen

1. Onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen CM en de klant, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met CM, voor de uitvoering waarvan door CM derden dienen te worden betrokken.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in onderhavige voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. CM en de klant zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
4. Indien CM niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat CM in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 3. Aanbod en overeenkomst

1. CM brengt het aanbod (bij voorkeur maar niet uitsluitend) schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat in ieder geval de volgende gegevens:
    - Een omschrijving van het programma of de training en van het (eventuele) trainingsmateriaal dat hier deel van uitmaakt;
    - De wijze van uitvoering;
    - Het startmoment van het programma of de training;
    - De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op dit aanbod;
    - De totale investering, of bij een raamafspraak het tarief en de indicatieve omvang;
    - De wijze van betaling.
3. De klant gaat een overeenkomst aan met CM door middel van een opdrachtbevestiging, eventueel aangevuld met groepsbevestigingen, of door inschrijving voor een training. Inschrijving kan plaatsvinden via het digitale inschrijfformulier op de website, per e-mail, telefonisch of via een fysiek formulier. Door inschrijving maakt de klant kenbaar de algemene voorwaarden van CM te kennen en

te aanvaarden. Bij een inschrijving stuurt CM een elektronische of schriftelijke bevestiging naar de klant. Deze bevestiging geldt als bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 4. Onze verplichtingen

1. Wij verplichten ons de programma's uit te voeren overeenkomstig de vastgestelde doelstellingen met onze klanten. De klant en CM verplichten zich om alle deelnemers c.q. uitvoerende trainers van deze doelstellingen op de hoogte te stellen.
2. Wij verplichten ons de deelnemers persoonlijk te trainen/coachen/adviseren, overeenkomstig hun effectieve mogelijkheden.
3. Wij verplichten ons tegenover de deelnemers een praktijkgerichte, veeleisende, stimulerende en motiverende begeleidingsmethode te hanteren.
4. Wij verplichten ons tot discretie tegenover onze deelnemers en klanten.
5. Wij verplichten ons onze klanten op de hoogte te brengen van alle omstandigheden die het succes van de training/coaching/consulting zouden kunnen verhinderen, met inachtneming van de in punt vier genoemde discretie.

Artikel 5. Prijs en betaling

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle prijzen exclusief btw, en luiden de prijzen in euro’s.
2. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum (dit is in principe 14 dagen voor de startdatum van het programma of de training). Indien de klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de klant van rechtswege in verzuim. De klant is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de klant in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Indien de klant in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke – incassokosten voor rekening van de klant. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.

Artikel 6. Aansprakelijkheid

1. CM is jegens de klant enkel aansprakelijk voor schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van CM in de uitvoering van zijn verplichtingen van de overeenkomst tussen haar en de klant. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder meer verstaan wordt: bedrijfsschade, vertragingsschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gederfd genot, gederfde winst, of geleden verlies, schade aan (goederen van) derden, ladingschade en persoonlijke of immateriële schade zijn van vergoeding uitgesloten.
2. Voor zover CM, uit hoofde van het hiervoor in lid 1 bepaalde, gehouden is schade te vergoeden betreft het uitsluitend die schade waartegen CM verzekerd is althans redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn, met dien verstande dat nimmer een hoger dan het maximaal verzekerde bedrag voor vergoeding in aanmerking komt. Mocht de verzekeraar van CM in voorkomend geval, om welke reden dan ook, niet tot uitkering overgaan dan is de aansprakelijkheid van CM beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst.

Artikel 7. Digitale leeromgeving

1. Ten behoeve van het volgen van een programma of training kan deze digitaal worden ondersteund via internet of andere elektronische weg, waarbij interactief gebruik gemaakt wordt van een computer. CM kan de klant hiervoor niet-exclusieve toegang tot softwarematige programmatuur verlenen.
2. De door CM aan de klant verstrekte wachtwoord(en) en/of gebruiker(s)na(a)m(en) en/of andere identificatiegegevens zijn strikt persoonlijk. Het is niet toegestaan voornoemde gegevens met een derde te delen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met CM.
3. De in lid 2 genoemde gegevens zijn uitsluitend bedoeld ten behoeve van de digitale leeromgeving. De klant zal uiterst zorgvuldig omgaan met voornoemde gegevens. De klant is aansprakelijk voor (de gevolgen van) onzorgvuldig en/of onrechtmatig gebruik van de in lid 2 genoemde gegevens.

Artikel 8. Annulering, verplaatsing en tussentijdse beëindiging

1. Indien de klant een particuliere klant is en de opleiding of training zelf betaalt, heeft de klant het recht op 14 kalenderdagen bedenktijd (herroepingsrecht). Binnen deze termijn heeft de klant het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de particuliere klant in deze periode de overeenkomst wil ontbinden geschiedt dit telefonisch via 085-0605045 of per e-mail: info@alterme.nl. Deze bedenktijd gaat direct in vanaf het moment dat de inschrijving door CM is bevestigd. Het recht vervalt zodra de intake is ingevuld of er een bijeenkomst van de desbetreffende training is bijgewoond.
2. Annulering voor aanvang van de eerste dag van een programma of trainingsdag door de klant van het overeengekomen programma of training geschiedt telefonisch via 085-0605045 of per e-mail: info@alterme.nl.
3. In geval van een annulering van een programma, geheel of gedeeltelijk, is de klant de volgende fee verschuldigd:
    3.1. Tot acht (8) weken voor het begin van het programma: 20% van het honorarium, zijnde de kosten voor voorbereiding, organisatie en administratie;
    3.2. Van acht (8) tot vier (4) weken voor het begin van het programma: 50% van het honorarium;
    3.3. Bij latere annulering: het volledige honorarium.
4. Wanneer het programma door CM wordt geannuleerd, zal CM het honorarium dat al is betaald door de klant, terugbetalen.
5. In geval van verplaatsing (geheel of gedeeltelijk) voor interne programma's gelden de volgende voorwaarden:
    5.1. De klant verplicht zich ertoe CM uiterlijk vier weken voorafgaand aan een programma te informeren over wijzigingen in overeengekomen data.
    5.2. Na deze periode zal voor elk uitstel of elke verplaatsing een fee in rekening worden gebracht die gelijk is aan 50% van de vergoeding voor de verplaatste trainingsdag(en).
    5.3. Uitgestelde dagen moeten opnieuw worden ingepland en plaatsvinden binnen 180 dagen. Uitgestelde dagen die niet opnieuw worden ingepland of die niet meer plaatsvinden worden beschouwd als annulering waarna annuleringskosten in rekening worden gebracht vanaf de eerste uitsteldag.
    5.4. Slechts één (1) uitsteldag per trainingsdag is toegestaan. Na het eerste uitstel zijn de annuleringsregels van artikel 8 lid 3 van toepassing.

6. In alle gevallen kan – na toestemming van CM – een vervanger worden gestuurd.
7. De klant is gerechtigd de reeds aangevangen programma's of trainingen tussentijds met onmiddellijke ingang te beëindigen. De in verband met het programma of training bij de klant in rekening gebrachte kosten blijven verschuldigd (dus: worden niet terugbetaald aan de klant), tenzij sprake is van zwaarwegende omstandigheden, ter beoordeling door CM.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

1. CM behoudt de intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op alle door CM en/of partners van CM verstrekte zaken (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, boeken, proefexamens, readers, hand-outs en software). De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van CM openbaar worden gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht.
2. Maatwerkproducten die CM samen met de klant ontwikkelt, zoals een leiderschapsprofiel of een cultuurschrift, mag de klant intern vrij gebruiken, ook na afloop van de overeenkomst. De onderliggende methodiek, modellen en trainingsmaterialen blijven eigendom van CM.

Artikel 10. Verwerking (persoons)gegevens

1. Voor de verwerking van (persoons)gegevens wordt verwezen naar de uitgebreide en separaat op de website gepubliceerde privacyverklaring (Privacy-Statement.pdf). Bij totstandkoming van een overeenkomst wordt deze tevens ter hand gesteld.
2. Verwerkt CM in opdracht van de klant persoonsgegevens van deelnemers of andere betrokkenen, zoals bij 360°-feedback, intakes of de digitale leeromgeving, dan sluiten partijen daarvoor een verwerkersovereenkomst.
3. CM verwerkt persoonsgegevens van deelnemers uitsluitend in zakelijke (AI-)toepassingen waarmee een verwerkersovereenkomst is gesloten.

Artikel 11. Overige rechten CM

1. CM heeft het recht prijzen te allen tijde te wijzigen, echter na de bevestiging van de opdracht blijft de op dat moment overeengekomen prijs gelden. Echter zijn druk- en zetfouten en prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een btw-verhoging) voorbehouden.
2. CM heeft het recht de nakoming van verplichtingen op te schorten als ze door overmacht (alle van buiten komende oorzaken waarop het bedrijf geen invloed heeft) tijdelijk is verhinderd verplichtingen tegenover de klant na te komen. Een tekortkoming in de nakoming van verplichtingen kan CM niet worden toegerekend, indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht. Als de overmachtssituatie is vervallen, komt CM zijn verplichtingen na zodra haar planning het toelaat. Dit betekent dat, in het geval dat CM tijdelijk de verplichtingen niet kan nakomen, de klant de overeenkomst niet kosteloos kan ontbinden. Indien de klant de overeenkomst wil ontbinden gelden onze reguliere annuleringsvoorwaarden (zie artikel 8).

Artikel 12. Toepasselijk recht, klachten en geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij CM partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.

2. Voor CM is het leveren van topkwaliteit een vereiste. In alles wat we doen streven we hiernaar. Echter kan het natuurlijk zo zijn dat een klant ergens niet tevreden over is. Het indienen van een klacht kan zowel telefonisch als per e-mail. Wij streven naar een zo spoedig mogelijke reactie (uiterlijk binnen tien werkdagen) en naar een oplossing die leidt tot volle tevredenheid.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, dan kan de klant of CM zich richten tot De Geschillencommissie (https://www.degeschillencommissie.nl/). Indien CM zich wil richten tot De Geschillencommissie wordt dit eerst schriftelijk gevraagd aan de klant. Een geschil wordt enkel in ontvangst genomen indien de klacht eerst bij CM is ingediend en dit niet heeft geleid tot een passende oplossing. Wanneer de klant een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie is CM aan deze keuze gebonden. De uitspraak van de Geschillencommissie is een bindend advies. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij CM bij de Geschillencommissie ingediend te worden.

Artikel 13. Wijziging van deze voorwaarden

1. CM behoudt zich het recht voor om deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen kunnen onder meer voortvloeien uit wettelijke verplichtingen, gewijzigde bedrijfsvoering of gewijzigde marktomstandigheden.
2. CM stelt de klant ten minste dertig (30) dagen vóór inwerkingtreding van de wijziging schriftelijk of per e-mail op de hoogte van de voorgenomen wijziging. In deze kennisgeving wordt duidelijk aangegeven:
    - dát de voorwaarden worden gewijzigd;
    - wát de wijziging inhoudt;
    - op welke datum de gewijzigde voorwaarden in werking treden;
    - waar de volledige tekst van de gewijzigde voorwaarden kan worden ingezien.
3. Indien een wijziging een wezenlijke afwijking inhoudt ten aanzien van de door CM te leveren prestatie, heeft de particuliere klant het recht de overeenkomst te ontbinden per de datum waarop de gewijzigde voorwaarden in werking treden. De particuliere klant dient deze ontbinding binnen veertien (14) dagen na de kennisgeving van de wijziging schriftelijk of per e-mail aan CM kenbaar te maken. In geval van een dergelijke ontbinding is de particuliere klant geen kosten verschuldigd, met uitzondering van een redelijke vergoeding voor reeds geleverde diensten.
4. Wijzigingen die voortvloeien uit wijzigingen in wet- of regelgeving, dan wel wijzigingen die redelijkerwijs als niet-ingrijpend voor de klant kunnen worden beschouwd, geven geen recht op ontbinding.
5. Wijzigingen zijn niet van toepassing op reeds lopende programma's of trainingen waarvoor de startdatum vóór de inwerkingtreding van de wijziging is gelegen, tenzij de wijziging voortvloeit uit een wettelijke verplichting.
6. Indien de klant niet binnen de in lid 3 genoemde termijn gebruik maakt van het recht tot ontbinding, wordt de klant geacht de gewijzigde voorwaarden te hebben aanvaard.
7. De meest recente versie van deze voorwaarden is te allen tijde beschikbaar op de website van CM en wordt op verzoek kosteloos toegezonden. Elke versie van deze voorwaarden is voorzien van een datum van inwerkingtreding.