

## LEVERINGSVOORWAARDEN BURO WINNERS

### NO-NONSENS VOOR OPDRACHTNEMER EN -GEVER

#### ARTIKEL 1: BEGRIPSBEPALINGEN

In deze voorwaarden wordt onder de volgende, met een beginhoofdletter vermelde begrippen, verstaan:

**Opdrachtgever:** de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met Opdrachtnemer onderhandelt over het verstrekken van een Opdracht tot het verrichten van werkzaamheden dan wel op enigerlei wijze (al dan niet via de website van Opdrachtnemer) aan Opdrachtnemer een Opdracht tot het verrichten van werkzaamheden heeft gegeven.

**Opdrachtnemer:** Buro Winners

**Opdracht:** de door de Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekte opdracht voor dienstverlening ten behoeve van individuele en groepen deelnemers van één organisatie of Opdrachtgever waarvoor separaat een offerte opgesteld wordt en ter zake waarvan tussen Partijen een Overeenkomst wordt gesloten.

**Training/opleiding:** standaard groepsgewijze trainingen/opleidingen, on-line leertrajecten, bijeenkomsten en masterclasses zoals vermeld op de website van Opdrachtnemer, waar deelnemers op individuele basis kunnen inschrijven op trainingen/opleidingen.

**Startmoment van de training/opleiding:** het moment dat het eerste mailtje uit de opwarmreeks verstuurd is.

**Startmoment van de opdracht:** de eerst facturable uitvoering van de opdracht.

**Annuleren/Verplaatsen:** het beëindigen/verplaatsen van de opdracht voor een training/opleiding of verplaatsen van het startmoment van de opdracht.

**Partijen:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer gezamenlijk.

#### ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID

2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle met Opdrachtnemer tot stand gekomen overeenkomsten. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Opdrachtgever, hoe dan ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij tussen Partijen schriftelijk zijn overeengekomen.

2.3 Indien deze voorwaarden tevens in een andere dan de Nederlandse taal zijn gesteld, zal in geval van een geschil daarover de Nederlandse versie bindend zijn.

2.4 Met leverancier gesloten overeenkomsten leiden voor leverancier tot een inspanningsverplichting, niet tot een resultaatsverplichting, waarbij leverancier gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van leverancier verlangd kan worden.

#### ARTIKEL 3: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

##### 3.1 Training/opleiding

De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever voor het volgen van een open Training/Opleiding komt tot stand door een aanmelding via de telefoon of website en is geldig op het moment dat deze bevestigd is door de schriftelijke of digitale bevestiging door Opdrachtnemer.

##### 3.2 Opdracht

De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en de Opdrachtgever komt tot stand door rechtsgeldige ondertekening door de Opdrachtgever van de door Opdrachtnemer opgestelde offerte, of door rechtsgeldige ondertekening van de schriftelijke bevestiging door Opdrachtgever, of door de schriftelijke of digitale bevestiging door Opdrachtnemer van de telefonische aanmelding of opdracht van Opdrachtgever.

##### 3.3 Niet-bindend karakter offerte

Alle aanbiedingen en offertes van Opdrachtnemer zijn niet bindend totdat tussen Partijen terzake van die offerte een overeenkomst is gesloten als beschreven in 3.1 en 3.2.

#### ARTIKEL 4: DUUR VAN DE OVEREENKOMST

Overeenkomsten worden afgesloten voor bepaalde tijd. Deze tijd verschilt per overeenkomst en wordt daarom op elke overeenkomst expliciet vermeldt.

#### ARTIKEL 5: BEDENKTIJD

Na totstandkoming van een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2 heeft de opdrachtgever een bedenktijd van 14 werkdagen.

#### ARTIKEL 6: UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST

6.1 Opdrachtnemer is gerechtigd:

- ✦ het training- of opleidingsprogramma tussentijds te wijzigen, om reden van kwalitatieve verbetering;
- ✦ de planning van de training/opleiding/opdracht voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen.
- ✦ bij onvoldoende aanmeldingen een training/opleiding af te gelasten of nieuwe aanmeldingen te weigeren als de groep vol is. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan bericht, waarna hun verplichtingen vervallen en/of reeds voldane verplichtingen worden gerestitueerd. Als een training/opleiding vol is wordt de aanmelding doorgeschoven naar de volgende geplande training/opleiding;
- ✦ de groepsgrootte in uitzonderingsgevallen met maximaal 2 deelnemers te verhogen.
- ✦ om zonder opgave van redenen, zowel vooraf als tijdens de training/opleiding/opdracht, trainers te vervangen.
- ✦ om foto- en filmopnamen te maken en deze te gebruiken voor promotiedoeleinden.

6.2. Afspraken voor data en tijden voor uitvoering van trainingen/opleidingen/opdrachten worden door opdrachtnemer via email bevestigd. Dat geldt ook bij wijziging van gemaakte afspraken.

6.3 Voor zover door Opdrachtnemer uitgebrachte offertes mede zijn gebaseerd op informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt, staat deze er voor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de geoffreerde werkzaamheden heeft verstrekt. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van professioneel vakmanschap uitvoeren. Als bij de uitvoering blijkt dat er omstandigheden zijn die een gewijzigde aanpak vergen, dan zal Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever - of vice versa - streven naar aanpassing van de oorspronkelijke opdracht. Zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

#### ARTIKEL 7: VERTROUWELIJKHEID EN GEHEIMHOUDINGSPLICHT

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 meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie. Partijen zullen de informatie en gegevens niet gebruiken voor een ander doel dan waarvoor zij zijn verstrekt.

#### ARTIKEL 8: ANNULERING OF VERPLAATSING

Annulering van de training/opleiding of opdracht door de opdrachtgever:

- ✦ De opdrachtgever voor een training/opleiding heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training/opleiding schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum.
- ✦ Annulering door de opdrachtgever van de training/opleiding/opdracht kan tot vier weken voor aanvang van het eerste activiteit of trainings- of opleidingsblok kosteloos geschieden. Bij annulering tussen vier en twee weken voor aanvang wordt 50% van de trainings/opleidings/opdrachtprijs berekend. Bij annulering van de training/opleiding/opdracht op een termijn van minder dan 2 weken voor aanvang van het eerste activiteit of trainings- of opleidingsblok wordt 100% van de trainings/opleidings/opdrachtprijs berekend.
- ✦ Terug te betalen bedragen worden door opdrachtnemer binnen vier weken gerestitueerd.

#### ARTIKEL 9: ANNULERING OF WIJZIGING DOOR OPRACHTNEMER

Opdrachtnemer heeft het recht zonder opgave van redenen de training/opleiding of opdracht te annuleren of deelname van een Opdrachtgever dan wel de door Opdrachtgever aangewezen (vervangende) deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze aan Opdrachtnemer betaalde bedrag, binnen 4 weken na de annulering..

#### ARTIKEL 10: VERVANGING DOOR OPRACHTGEVER

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de training/opleiding of opdracht laten deelnemen, indien de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan opdrachtnemer wordt medegedeeld. De vervangende deelnemer moet aantoonbaar voldoen aan de door Opdrachtnemer gestelde toelatingsvoorwaarden voor deelname aan de betreffende

opleiding. Deze bepaling laat onverlet het recht van Opdrachtnemer op grond van artikel 6. Vervanging na de start van de training/opleiding of opdracht is niet toegestaan.

#### **ARTIKEL 11: PRIJZEN**

Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 3. De meest actuele prijzen staan vermeld op de website [www.buro-winners.nl](http://www.buro-winners.nl)

#### **ARTIKEL 12: BETALING**

12.1 Leverancier brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde factuurbedrag te voldoen uiterlijk 14 dagen na facturering op de door leverancier aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen. Voor speciale acties zoals lastminutes geldt dat de verschuldigde vergoeding voor aanvang van de training/opleiding voldaan moet zijn.

12.2 De reis- en arrangements-/verblijfkosten alsmede verplichte literatuur in verband met deelname aan een cursus zijn in het cursusgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.

12.3 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is leverancier steeds gerechtigd de wettelijke rente in rekening te brengen. Indien tijdige betaling achterwege blijft is leverancier gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.

12.4 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan leverancier alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de kosten van incassobureaus, alsmede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden.

#### **ARTIKEL 13: OPSCHORTING EN ONTBINDING**

Opdrachtnemer heeft het recht deelname van de Opdrachtgever dan wel van de door de Opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een opleiding of (maatwerk)opdracht te weigeren of uitvoering van de opdracht op te schorten, indien de Opdrachtgever niet tijdig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan, onverminderd het bepaalde in artikel 13.

#### **ARTIKEL 14: AUTEURSRECHT/COPYRIGHT**

14.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de werkzaamheden en in het resultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van de Opdrachtnemer. Openbaarmaking kan alleen dan geschieden na verkregen toestemming van de Opdrachtnemer. Opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Het auteursrecht/copyright op de door Opdrachtnemer uitgegeven brochures, projectmateriaal en trainings- en opleidingsmateriaal berust bij Opdrachtnemer, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Handouts die tijdens trainingen worden gebruikt, blijven na afloop van de training het eigendom van de deelnemers.

14.2 Het auteursrecht/copyright op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van Opdrachtnemer, berust uitsluitend bij Opdrachtnemer tenzij schriftelijk anders overeengekomen. Opdrachtnemer houdt tevens het recht de door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

#### **ARTIKEL 15: OVERNAME VAN PERSONEEL**

De werknemers van Opdrachtnemer zijn tijdens het dienstverband en gedurende twee jaar na beëindiging van het dienstverband aan een concurrentiebeding gebonden, inhoudende dat zij geen werkzaamheden voor relaties van Opdrachtnemer mogen verrichten. Op grond daarvan is het de Opdrachtgever verboden om, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtnemers, gedurende voornoemde periode (ex-)werknemers van Opdrachtnemer in dienst te nemen, dan wel op andere wijze, in welke juridische constructie dan ook, om niet of tegen betaling, gebruik te maken van hun diensten. Dit geldt ook voor de situatie, dat de ex-werknemer in dienst is bij een derde.

#### **ARTIKEL 16: AANSPRAKELIJKHEID**

16.1 Leverancier spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig deze algemene voorwaarden uit te voeren.

16.2 Opdrachtnemer aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de Opdrachtgever voor enige schade behoudens in het geval haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat.

16.3 Buiten de in lid 2 bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, indien het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van 6 (zes) maanden. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan € 11.344,- excl. BTW.

16.4 Voor zover sport- en daarmee te vergelijken activiteiten deel uit maken van de met Opdrachtnemer gesloten overeenkomst, dienen deelnemers aan dergelijke activiteiten zelf te beoordelen of zij fysiek en wat conditie betreft in staat zijn verantwoord deel te nemen aan dergelijke activiteiten. Opdrachtnemer sluit iedere aansprakelijkheid voor schade als gevolg van deelname aan dergelijke activiteiten, zowel jegens Opdrachtgever als jegens de deelnemer, nadrukkelijk uit. Het bepaalde in het 2e en 3e lid van dit artikel is van overeenkomstige toepassing.

16.5 Iedere aansprakelijkheid van Opdrachtnemer voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie, wordt nadrukkelijk uitgesloten.

16.6 Opdrachtnemer zal nimmer aansprakelijk zijn voor schade, die het gevolg is van:

- ✦ Enige tekortkoming van de Opdrachtgever of de door Opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) bij de naleving van zijn/hun verplichtingen, waaronder begrepen het verlenen van onvoldoende medewerking bij de uitvoering van de overeenkomst.
- ✦ Onjuiste en/of onvolledige en/of niet tijdig verstrekte gegevens door de Opdrachtgever. De Opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van de voor het project essentiële informatie.

16.7 Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor mogelijke gevolgschade van implementatie in de organisatie van Opdrachtgever, c.q. deelnemer van door deelnemer tijdens de opleiding geproduceerde (examen)werkstukken, zoals plannen van aanpak, praktijkopdrachten e.d.

16.8 Leverancier zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij dan wel die van een derde aan te spreken.

#### ARTIKEL 17: PERSOONSREGISTRATIE

17.1 Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de deelnemer/Opdrachtgever worden verkregen worden door Opdrachtnemer strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywet- en regelgeving behandeld.

17.2 Naam- en adresgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van Opdrachtnemer en worden gebruikt om betrokkene op de hoogte te houden van nieuwe ontwikkelingen bij de Opdrachtnemer. Indien deelnemer aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie anders dan voor de eigen opleiding, dan wordt dit direct gerespecteerd.

#### ARTIKEL 18: KLACHTENPROCEDURE

Al de contacten, uitingen en activiteiten van Opdrachtnemer zijn gericht op een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Voor die gevallen waarin de dienstverlening in de ogen van de Opdrachtgever beneden de maat is, wordt de Opdrachtgever dringend uitgenodigd Opdrachtnemer feedback te geven of een klacht te sturen. Deze klacht zal worden afgehandeld zoals beschreven in de kwaliteitsbelofte van Opdrachtnemer. Deze belofte is opgenomen als bijlage bij deze leveringsvoorwaarden.

#### ARTIKEL 19 TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

Op iedere overeenkomst tussen leverancier en een opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen worden onderworpen aan een bevoegde rechter.

## KWALITEITSBELOFTE BURO WINNERS

### NO-NONSENS BELOFTES DIE VOOR KWALITEIT ZORGEN

#### BELOFTE 1

In contact met de (potentiele) klant staan helderheid en duidelijkheid voorop. We reageren binnen 48 uur op mails en telefoontjes. In die gevallen waarin dat niet haalbaar is, laten we de klant weten wanneer er een reactie komt.

#### BELOFTE 2

Al onze contacten, uitingen en activiteiten zijn gericht op een kwalitatief hoogwaardige dienstverlening. Voor die gevallen waarin onze dienstverlening in de ogen van een opdrachtgever beneden de maat is nodigen wij hem/haar dringend ons feedback te geven of een klacht te sturen. Dit kan naar Huub Schulte Fishedick via [huub@buro-winners.nl](mailto:huub@buro-winners.nl).

Deze klacht wordt afgehandeld zoals hieronder beschreven:

- ✦ De ontvangst van een klacht wordt zo snel mogelijk, maar toch zeker binnen 3 weken bevestigd.
- ✦ De klager wordt bij bevestiging van de ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld van de verdere procedure.
- ✦ De gehele klachtenafhandeling neemt maximaal 6 weken in beslag. Als er langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klant hiervan in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.
- ✦ Elke klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
- ✦ Elke klacht wordt in overleg van een passende oplossing voorzien.
- ✦ Mochten opdrachtgever en opdrachtnemer niet tot een passende oplossing kunnen komen, dan wordt het betreffende geval voorgelegd aan Marion Kikkert van Topadvocaten.nl, gevestigd aan de Brinkstraat 1 te Enschede en aangesloten bij de Nederlandse Federatie Kwaliteitsregister Nederland. De adviezen van de mediator worden als bindend beschouwd en de consequenties die voortvloeien uit de adviezen, worden zo snel mogelijk afgehandeld.
- ✦ De klacht en wijze van afhandeling worden opgenomen in een dossier. Dit dossier wordt bewaard tot 2 jaar na afhandeling van de klacht.

#### BELOFTE 3

Soms zetten we trainers met een zelfstandige praktijk (ZZP-ers) in onze trainingen in. Zij voldoen altijd aan de volgende criteria:

- ✦ Minimaal hbo werk en/of denkniveau
- ✦ Ervaring in het trainen/doceren van groepen
- ✦ CV/ linkedin profiel waaruit blijkt dat voor het gevraagde werk relevante ervaring of opleiding aanwezig is.

#### BELOFTE 4

Om er op toe te zien dat het werk van de ingehuurde ZPP-ers van uitstekende kwaliteit is, doen we het altijd volgende.

- ✦ Briefing vooraf, persoonlijk, telefonisch of via de mail, over de context, doelgroep en daaruit voortvloeiende professionele eisen voor de uitvoering van de training.
- ✦ Opnemen van het door de ZPP-er verzorgde onderdeel in het draaiboek van de training. Op deze manier is er vooraf inzicht in het doel, de inhoud, de werkvorm en de materialen voor dat onderdeel.
- ✦ Terugkoppeling met de trainer achteraf: we vragen wat ze er zelf van vonden en waar verbetering mogelijk is.
- ✦ Indien voorhanden gebruiken we de door deelnemers ingevulde evaluatieformulieren bij deze terugkoppeling.



[huub@buro-winners.nl](mailto:huub@buro-winners.nl)  
[www.buro-winners.nl](http://www.buro-winners.nl)

Van Diemenstraat 40  
7535AN Enschede

KvK 76 26 00 54  
BTW NL00 30 62 182 B75  
IBAN NL70 RABO 01 59 38 51 21