



ALGEMENE BETALINGS- EN LEVERINGSVOORWAARDEN Van Aegolius BV

1. Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtnemer

Aegolius gevestigd te Zwolle gebruiker van deze algemene voorwaarden.

Opdrachtgever

De wederpartij van Aegolius, hetzij direct, hetzij indirect middels tussenkomst van derden een overeenkomst heeft gesloten tot het leveren van diensten en/of werkzaamheden gerelateerd aan de ICT opleidingenbranche door het ter beschikking stellen van consultants en/of trainers, zulks in de ruimste zin van het woord.

2 Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor cursus, training en opleiding tussen opdrachtnemer en een opdrachtgever.

Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. De opdrachtnemer en de opdrachtgever zullen dan overleg voeren teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij, indien en voor zover mogelijk, het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht wordt genomen.

3 Aanbiedingen en offertes

Alle aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend.

Offertes zijn gedurende 30 dagen geldig, tenzij in de offerte anders is aangegeven. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn vrijgesteld van BTW en andere heffingen van overheidswege, alsmede verzend- en eventuele vervoers- en verpakkingskosten, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeldt.

4 Totstandkoming van de opdracht

Een opdracht komt tot stand door tijdige aanvaarding van de opdrachtgever van de aanbieding of offerte van de opdrachtnemer. De opdrachtnemer verplicht zich vóór het aannemen van de opdracht alle benodigde informatie te verzamelen die nodig is voor een goede opdrachtuitvoering. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle nuttige en noodzakelijke gegevens of inlichtingen tijdig aan de opdrachtnemer wordt verstrekt.

Indien de voor de uitvoering van de opdracht benodigde gegevens niet tijdig aan de opdrachtnemer zijn verstrekt, heeft de opdrachtnemer het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten en/of te annuleren. De (extra)kosten die voortvloeien uit de opschorting en/of annulering van de opdracht komen voor rekening van de opdrachtgever. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook,

welke het gevolg is van de door de opdrachtgever aan de opdrachtnemer verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de opdrachtnemer kenbaar hoorde te zijn.

Indien en voor zover een goede uitvoering van de opdracht dit vereist, heeft de opdrachtnemer het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

5 Vertrouwelijkheid

De opdrachtnemer zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opleidingsrelatie verstrekte of ter kennis genomen vertrouwelijk informatie geheimhouding betrachten.

6 Reclames

Opdrachtnemer garandeert haar opdrachten met voldoende resultaat uit te voeren. Wordt een opdracht met onvoldoende resultaat uitgevoerd dan brengt opdrachtnemer het gedeelte dat niet met voldoende resultaat is uitgevoerd onder strikte voorwaarden niet bij de opdrachtgever in rekening. Reclameren met betrekking tot geleverde diensten kan tot uiterlijk één week van afloop van de betreffende dienstverlening.

Het resultaat van een dergelijke opdracht kan worden herleid uit de evaluatie van cursist(en) en/of feedback van de desbetreffende accountmanager.

7 Tarieven en vergoedingen

De opdrachtnemer hanteert verschillende tarieven afhankelijk van de plaats, tijd, omvang en het niveau van de dienstverlening. De tarieven staan vermeld op de offerte die de administratie van opdrachtnemer aan de opdrachtgever toezendt. Na acceptatie van de opdracht dient de offerte door de opdrachtgever te worden ondertekend. Indien deze offerte na acceptatie van de opdracht niet binnen 5 werkdagen per fax of post geretourneerd is, dan behoudt de opdrachtnemer zich het recht voor de opdracht te laten vervallen.

Bij wijzigingen in de omvang van het project zal op basis van nacalculatie worden gefactureerd. De opdrachtnemer behoudt zich het recht om de tarieven aan te passen wanneer de projectgrootte in de ondertekende offerte meer dan 10% afwijkt van de daadwerkelijke scholingsuitvraag.

Indien de opdrachtnemer en de opdrachtgever een projectprijs is overeengekomen, is de opdrachtnemer niettemin gerechtigd tot verhoging van de prijs. De opdrachtnemer mag prijsstijgingen doorberekenen indien de opdrachtnemer kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbiedingen en uitvoering van de overeenkomst significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijvoorbeeld lonen of de doorlooptijd van het project langer is dan 6 maanden.

Indien de prijsstijging meer dan 10% bedraagt, is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, tenzij deze prijsstijging het gevolg is van een wijziging in de overeenkomst of voortvloeit uit een bevoegdheid daartoe ingevolge de wet.

Alle tarieven zijn vrijgesteld van BTW en andere heffingen welke van overheidswege worden opgelegd.

8 Verschuivingen en Annulering

De opdrachtgever is gerechtigd een cursus, training of opleiding uiterlijk tot 20 werkdagen kosteloos te verschuiven. Bij een verschuiving tussen 19 en 6 werkdagen voor aanvang van cursus, training of opleiding is 50% van het cursusbedrag verschuldigd. Bij verschuiving binnen 5 werkdagen voor aanvang van de cursus is het volledige cursusbedrag verschuldigd. Verschuivingen door de opdrachtgever dienen te allen tijde schriftelijke te geschieden.

Bij een annulering van een cursus, training of opleiding uiterlijk tot 20 werkdagen wordt 50% van de kosten in rekening gebracht. Bij een annulering tussen 19 en 6 werkdagen voor aanvang van cursus, training of opleiding is 75% van het cursusbedrag verschuldigd. Bij een annulering binnen 5 werkdagen voor aanvang van de cursus is het volledige cursusbedrag verschuldigd. Annuleringen door de opdrachtgever dienen te allen tijde schriftelijke te geschieden.

9 Betaling

Voor aanvang van de geleverde diensten zal de opdrachtnemer aan de opdrachtgever de factuur sturen. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen. Indien een factuur niet tijdig wordt betaald binnen een termijn van 30 dagen is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

De opdrachtnemer zal de opdrachtgever na 30 dagen een overzicht sturen van de openstaande facturen, de opdrachtnemer zit in dan in de zogenaamde vervalfase. De opdrachtgever heeft vervolgens tot maximaal 37 dagen na factuurdatum de tijd om aan de betalingsverplichtingen te voldoen.

Indien de opdrachtgever na een termijn van 37 dagen nog niet aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan is er sprake van achterstalligheid. De opdrachtnemer is in dat geval gerechtigd, zonder verdere aanmaning of ingebrekestelling, over het openstaande bedrag wettelijke rente te berekenen. Tevens is de opdrachtnemer gerechtigd de vordering uit handen te geven. In dit geval is de opdrachtgever naar het dan verschuldigde totaal bedrag tevens gehouden tot vergoeding van alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.

De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om alle leveringen aan de opdrachtgever per direct op te schorten indien er spraken is van achterstalligheid.

Bezwaren tegen de hoogte van de facturen schorten de betalingsverplichting van de opdrachtgever niet op.

10 Aansprakelijkheid

De totale aansprakelijkheid van de opdrachtnemer wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot vergoeding van directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. 19% BTW) en onder bepaalde voorwaarden (zie reclamaties) tenzij rechtens komt vast te staan dat de schade een direct gevolg is van grove schuld of opzet van de opdrachtnemer.

Aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor indirecte schade, daardoor begrepen vervolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten.

De totale aansprakelijkheid van de opdrachtnemer voor schade door dood of lichamelijke letsel of voor materiële beschadiging van goederen zal in geen geval meer bedragen dan het bedrag dat onder de verzekering van de opdrachtnemer wordt uitgekeerd.

De opdrachtgever vrijwaart de opdrachtnemer van alle aanspraken van derden waaronder opdrachtrelaties terzake van door de opdrachtnemer verrichte werkzaamheden en/of diensten tenzij rechtens komt vast te staan dat deze aanspraken een direct gevolg zijn van grove schuld of opzet van de kant van de opdrachtnemer. Bovendien dient de opdrachtgever aan te tonen dat hem geen enkel verwijt treft.

Voorwaarde voor het ontstaan van schade van enig recht op schadevergoeding is steeds dat de opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de opdrachtnemer meldt.

11 Klachtafhandeling en geschillencommissie

Onze klachtafhandeling is beschreven op de website van Aegolius (www.aegolius.nl). Hieronder is de klachtafhandeling ook beschreven.

1. De klachten kunnen binnenkomen via de mail, telefoon, fax of per post.
2. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld.
3. De klacht gaat naar de directeur.
4. De directeur stuurt klager binnen twee dagen een ontvangstbevestiging.
5. De directeur wint zo nodig nadere informatie in bij de klager en/of de medewerker over wie geklaagd is of bij degene die verantwoordelijk is voor de dienstverlening waarover geklaagd wordt. De leidinggevende geeft betrokkene inzage in de klacht.
6. De leidinggevende adviseert na analyse over de oorzaak en na overleg met betrokken medewerker(s) de directeur met betrekking tot afhandeling, respectievelijk over het te geven antwoord aan klager.
7. De directeur bericht binnen maximaal één week aan klager over afhandeling of stuurt, indien het langer duurt dan één week, bericht over het tijdspad waarbinnen de klacht verholpen wordt.
8. M.b.t. het nemen van maatregelen kunnen deze direct genomen worden of opgenomen in het verbetertraject. De directeur deelt de desbetreffende leidinggevende zijn besluit mee.
9. Verbetervoorstellen voor preventieve acties neemt de directeur mee in het twee wekelijks overleg met de medewerkers.
10. De maatregelen worden doorgevoerd in de standaard procedures van het bedrijf.
11. Steekproefsgewijs toetst de accountmanager of klagers tevreden zijn met de afhandeling van hun klachten.

Bent u niet tevreden of heeft u een klacht over Aegolius. Heeft u dit kenbaar gemaakt bij Aegolius, maar bent u het niet eens met de beslissing die het instituut daarna heeft genomen? Dan kunt u contact opnemen met de geschillencommissie van de Vereniging van Opleidingsinstituten voor ICT (VOI). Aegolius is sinds 1 januari 2011 lid van het VOI en maakt hierdoor ook gebruik van de onafhankelijke geschillencommissie van het VOI.