

Algemene Voorwaarden est09 (est09 is een handelsnaam van TRAINED B.V.)
van toepassing op alle door est09 geleverde diensten en producten.

versie 1.0

1. Incompany training & coaching

1.1. Opdrachtgever

Bij incompany wordt verstaan onder 'opdrachtgever' degene aan wie est09 een opdracht voor een opleiding of training schriftelijk bevestigt.

1.2. Overeenkomst en annulering

De ondertekende opdrachtbevestiging brengt de overeenkomst tussen est09 en de opdrachtgever tot stand. Annulering van de opdracht door de opdrachtgever voordat de opleiding of training is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan est09, waarbij bij de berekening van de hierna bedoelde annuleringskosten het moment van ontvangst van het schrijven door est09 geldt als het moment van annulering. Bij annulering tussen twee weken en één week voor aanvang van de training is de opdrachtgever 50% van het factuurbedrag verschuldigd. Bij annulering korter dan één week voor aanvang van de training is de opdrachtgever het volledige factuurbedrag verschuldigd. Gedurende 7 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in de vorm van een aangetekend schrijven zonder opgave van reden te ontbinden, tenzij de dienstverlening voor de afloop van de termijn met instemming van de opdrachtgever al is begonnen.

1.3. Facturering en betaling incompany trainingen

Facturering van incompany opdrachten zal plaatsvinden 50% bij opdracht en 50% na uitvoering. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum of conform de door de opdrachtgever gestelde termijn indien deze is geaccepteerd door est09 en wel per bankoverschrijving. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

1.4. Terugbetaling

Terugbetaling zal plaats vinden binnen 14 werkdagen na dat overeenstemming is bereikt.

2. Open inschrijving training

2.1 Deelnemer en opdrachtgever Bij open inschrijving wordt verstaan onder: a. 'deelnemer': degene die aan de training of de opleiding waarvoor opdracht is gegeven deelneemt. b. 'opdrachtgever': degene (deelnemer of organisatie) aan wie est09 een inschrijving voor een opleiding of training schriftelijk bevestigt. In geval de opdrachtgever een deelnemer is die in dienst is van een werkgever, en deze werkgever het inschrijvingsformulier mede heeft ondertekend, is en blijft de werkgever, naast de opdrachtgever, hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de opdrachtgever verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan est09 Deze hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever eindigt niet als gevolg van het eindigen van de dienstbetrekking tussen de opdrachtgever en de werkgever.

2.2. Overeenkomst en annulering

Het door deelnemer en/of werkgever ondertekende inschrijfformulier geldt als bewijs van inschrijving en brengt de overeenkomst tussen est09 en de opdrachtgever tot stand. Annulering van een inschrijving of overeenkomst door de opdrachtgever voordat de opleiding of training is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan est09, waarbij bij de berekening van de hierna bedoelde annuleringskosten het moment van ontvangst van het schrijven door est09 geldt als het moment van annulering. Bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de open opleiding is de opdrachtgever 10% van het opleidingsgeld verschuldigd, met een minimum van € 50,-. Bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de open opleiding is de opdrachtgever 25% van het opleidingsgeld verschuldigd. Bij annulering korter dan één maand voor aanvang van de open opleiding is de opdrachtgever 50% van het opleidingsgeld verschuldigd. Bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de open opleiding is de opdrachtgever het volledige opleidingsgeld verschuldigd. Gedurende 7 werkdagen na het sluiten van de overeenkomst heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst in de vorm van een aangetekend schrijven zonder opgave van reden te ontbinden, tenzij de dienstverlening voor de afloop van de termijn met instemming van de opdrachtgever al is begonnen. Indien de overeenkomst uitsluitend betrekking heeft op de levering van boeken of studiematerialen, en niet op een opleiding, geldt dat de 7 werkdagen ingaan op de dag van ontvangst van de materialen. In dit geval dienen bij ontbinding de materialen onbeschadigd retour te worden gezonden. De kosten voor terugzending zijn voor de opdrachtgever.

2.3. Facturering en betaling open-inschrijving trainingen

Facturering zal plaatsvinden na inschrijving. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum en wel per bankoverschrijving. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

2.4. Terugbetaling

Terugbetaling zal plaats vinden binnen 14 werkdagen na dat overeenstemming is bereikt.

3. Conditie waaronder training/dienst niet, of later, wordt geleverd

1. Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal est09 indien mogelijk voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal est09 de opdrachtgever zo snel mogelijk hiervan in kennis stellen. In geval van overmacht (b.v. ziekte van de trainer waarbij geen vervangende trainer kan worden geleverd) heeft de opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding. In zo'n situatie zal est09 een alternatieve datum voorstellen, en de dienst daarna alsnog leveren. Extra kosten voor de verzorging van dagdelen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een trainer liggen bij est09
2. Indien het aantal inschrijvingen minder is dan 6 dan behoudt est09 zich het recht toe de training te annuleren. In zo'n geval kan de opdrachtgever kiezen voor het, alsnog, bijwonen van dezelfde training op een later moment, of voor restitutie van betaalde gelden. Indien opdrachtgever aangeeft restitutie te wensen dan wordt het betaalde bedrag binnen 1 week teruggestort op deze bankrekening waarvan het bedrag afkomstig was.

4. Auteursrecht/Copyright

Alle rechten, inclusief het auteursrecht, op de door est09 verschafte en samengestelde leermiddelen (behoudens in de handel zijnde boeken) blijven van est09. Niets uit de uitgaven mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van est09.

5. Vertrouwelijkheid

Alle opdrachten zullen worden uitgevoerd onder volledige confidentialiteit en het handhaven van de algemeen geldende ethische adviescodes. est09 is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Zij zal in het kader van de opdracht alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van est09 aan derden geen mededeling doen over de aanpak van het bureau, haar werkwijze en dergelijke, dan wel de tarieven van est09 aan derden ter beschikking stellen. Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de dienstverlening, (het gebruik van) methodes en trainingsmateriaal blijven toebehoren aan est09. Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van een opdracht en binnen een jaar na beëindiging van een opdracht een medewerker van de andere partij in dienst nemen of met deze medewerker opdrachten overeenkomen die vallen onder de dienstverlening van est09, anders dan in overleg met de andere partij.

6. Aansprakelijkheid

Indien schade ontstaat door tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, dan is est09 aansprakelijk voor deze schade voor zover deze het gevolg is van het niet in acht nemen door est09 van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij de dienstverlening in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De hoogte van de aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag van het honorarium dat est09 voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen, tot maximaal het declaratiebedrag van de drie maanden voorafgaand aan het ontstaan van de schade. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen 3 maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend bij est09 per aangetekende brief, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

7. Klachtenprocedure Indien van een klacht:

1. Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) door de klager aan est09 te worden gericht, binnen een week na beëindiging van de opdracht c.q. een deel van de opdracht. In de klacht dient aangegeven te worden welke dienst het betreft, wat de aard is van de klacht en of de klacht betrekking heeft op een persoon. Indien de klacht betrekking heeft op een persoon dient de volledige naam vermeld te worden.

a. Schriftelijk: est09 (is een handelsnaam van TRAINED BV), Vasteland 78, 3011 BN te Rotterdam

b. E-mail: info@est09.nl

Behandeling van een klacht:

1. Na ontvangst van een klacht (per fysieke post of e-mail) registreert est09 deze, binnen 2 werkdagen, in haar klachtenregister en stuurt de klager een ontvangstbevestiging per email.
2. De est09 trainings-contactpersoon of detachings-contactpersoon wordt door de est09 Back office per e-mail geïnformeerd over ontvangst van de klacht, dit gebeurt binnen 2 werkdagen na registratie van de klacht in het klachtenregister.
3. Binnen 4 werkdagen na registratie van de klacht in het klachtenregister neemt est09 contact op met de klager om gezamenlijk tot een oplossing te komen.
4. De afhandelingstermijn van klachten bedraagt 10 werkdagen. Indien het niet mogelijk blijkt een klacht binnen 10 werkdagen af te handelen dan brengt est09 de klant hiervan op de hoogte (per telefoon of e-mail) en zal est09 een nieuwe termijn-indicatie afgeven waarbinnen de klacht alsnog wordt afgehandeld.
5. Indien de klager niet bereikbaar is zal est09, tot uiterlijk 4 weken na registratie van de klacht, blijven proberen de klager te contacteren. Indien dit niet mogelijk blijkt, wordt de klager hiervan per e-mail op de hoogte gesteld en wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
6. Indien niet gezamenlijk tot een oplossing kan worden gekomen kan de klager zijn/haar klacht deponeren bij de controlerende instantie van desbetreffende training (bijvoorbeeld APMG, EXIN of CITO). De desbetreffende controlerende instantie doet vervolgens een uitspraak, deze uitspraak is bindend voor est09
7. Ingediende klachten blijven minimaal 2 jaar (na registratie klacht) geregistreerd staan in het klachtenregister.

8. Duur contract

Het contract start zodra het inschrijvingsformulier, of de opdrachtbevestiging, getekend door opdrachtgever, is ontvangen door est09. Het contract eindigt zodra de dienst door est09 is geleverd, de datum wordt gebaseerd op de datum op de getekende evaluatieformulieren.

9. Detachering & Consultancy

Het van toepassing verklaren door opdrachtgever van eigen algemene voorwaarden wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, zodat die voorwaarden hoe dan ook geen gelding hebben.

9.1 Ingang detachings- of consultancy-contract

Het contract gaat in zodra est09 de getekende opdrachtbevestiging heeft ontvangen of zodra desbetreffende est09 medewerker de werkzaamheden op locatie van de opdrachtgever is gestart.

9.2 Vervanging detachingsmedewerker

Est09 behoudt zich het recht toe de geleverde medewerker te vervangen door een medewerker met hetzelfde ervarings- en opleidingsniveau. Dit in overleg met opdrachtgever. Indien geen overeenstemming kan worden bereikt betreffende vervanging is de opdrachtgever gerechtigd de overeenkomst per direct te ontbinden. Indien sprake is van overmacht (bijv. est09 kan (vervangende) medewerker niet leveren) bijv. door ziekte of uitdiensttreding, dan kan est09 voor eventuele geleden schade of gevolgschade niet aansprakelijk worden gesteld.

9.3 Opschorting

De opdrachtgever is zonder voorafgaande toestemming van est09 niet gerechtigd de tewerkstelling van de medewerker tijdelijk geheel of gedeeltelijk op te schorten.

9.4 Toegang, faciliteiten, ondersteuning

De opdrachtgever verleent alle redelijkerwijs te verlangen medewerking die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht en overige diensten.

9.5 Geheimhouding

Est09-medewerkers en opdrachtgever zullen geen vertrouwelijke informatie van of over de andere partij, diens activiteiten en relaties, die hen ter kennis is gekomen ingevolge de opdracht, verstrekken aan derden.

9.6 Kwaliteit

Est09 is niet aansprakelijk voor schade ten gevolge van het inzetten van medewerkers die niet blijken te voldoen aan de door de opdrachtgever gestelde eisen.

9.7 Opdrachtgeving

De opdrachtgever zal zich ten aanzien van de medewerker bij de uitoefening van het toezicht en de leiding, alsmede met betrekking tot de uitvoering van de werkzaamheden, gedragen op dezelfde zorgvuldige wijze als waartoe hij ten opzichte van zijn eigen medewerkers gehouden is.

9.8 Schade opgelopen door est09-medewerker

De opdrachtgever zal aan de medewerker vergoeden – en est09 vrijwaren tegen – alle schade (inclusief kosten met inbegrip van de daadwerkelijke kosten van rechtsbijstand) die de medewerker in verband met de uitoefening van zijn werkzaamheden lijdt.

9.9 Voortijdige beëindiging contract

Indien de opdrachtgever een opdracht intrekt of beëindigt voor einddatum contract, waarbij de reden niet gerelateerd is aan prestaties van est09-medewerkers is est09 gerechtigd de opdrachtgever een vast bedrag van € 3.000,- in rekening te brengen.

9.10 Beëindigen detachings- of consultancy-contract

Opzegging van een opdracht voor onbepaalde tijd dient schriftelijk te geschieden met inachtneming van een opzegtermijn van één maand. Elke opdracht eindigt op het tijdstip dat één van beide partijen de opdracht met onmiddellijke ingang opzegt omdat: 1. de andere partij in verzuim is, 2. de andere partij geliquideerd is of 3. de andere partij in staat van faillissement is verklaard of surseance van betaling heeft aangevraagd.

9.11 Facturering en betaling detachering & consultancy

Facturering zal plaatsvinden a.h.v. door opdrachtgever getekende maandstaten. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum en wel per bankoverschrijving. Alle bedragen zijn exclusief BTW.

10. Slagingsgarantie trainingen

Voor alle deelnemers geldt dat zij kosteloos één herexamen mogen doen op een door est09 aangegeven datum en locatie. Indien de deelnemer niet slaagt voor de herkansing vervalt het recht op slagingsgarantie. Een deelnemer kan hier alleen aanspraak op maken onder de volgende voorwaarden:

1. De deelnemer is bij alle trainingsdagen aanwezig geweest.
2. De deelnemer heeft het proefexamen van de certificering met voldoende punten (conform de slagingsnorm van de desbetreffende certificering) afgelegd.

11. Toepasselijk recht

Op alle rechtsbetrekkingen waarbij est09 partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

12. Begripsbepalingen

- Klacht: een schriftelijke uiting van onvrede over dienst geleverd door van est09
- Klager: de persoon die de klacht indient
- Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met est09 een overeenkomst is aangegaan betreffende een opdracht tot uitvoering van een dienst