

## **Algemene voorwaarden CNV Connectief Academie**

### **1. Algemeen**

Wanneer we met u een afspraak maken, u een offerte sturen of iets voor u doen, dan doen wij dat volgens deze Algemene Voorwaarden. Wij houden ons daar aan en u ook (of de persoon of instantie die volgens de wet namens u verantwoordelijk is). De Algemene Voorwaarden liggen ook bij de Kamer van Koophandel in Utrecht.

### **2. Definities**

In deze voorwaarden bedoelen we met:

- a. U, de opdrachtgever: de persoon of organisatie, die aan CNV Connectief Academie vraagt om iets te doen (zoals het geven van trainingen of cursussen, advies, voorlichting, coaching, workshops of het organiseren van congressen en/of de ontwikkeling van producten).
- b. Wij, CNV Connectief, de opdrachtnemer: de vereniging CNV Connectief te Utrecht.

### **3. Opdrachtaanvaarding**

U kunt op verschillende manieren een afspraak maken met CNV Connectief Academie. Bijvoorbeeld:

- U stuurt een aanmeldingsformulier (per post, fax, e-mail of via website) voor een cursus of congres dat open staat voor individuele inschrijvingen. Wie zich het eerst aanmeldt wordt het eerst ingeschreven.
- U maakt telefonisch of met een trainer een afspraak en ontvangt hier van CNV Connectief Academie schriftelijk een bevestiging van.
- U ondertekent een offerte die u van ons heeft gekregen en stuurt deze op tijd aan ons terug. Wanneer wij een offerte sturen, blijft ons aanbod 3 maanden geldig.
- U maakt een afspraak voor een gesprek of vraagt CNV Connectief Academie om advies. Als u dit doet gaan wij er van uit dat u het er ook mee eens zult zijn dat we hiervoor de prijs rekenen die wij hiervoor normaal gesproken ook hanteren.

Afspraken die op deze manier tot stand komen zijn definitief en vallen dus onder onze Algemene Voorwaarden. Wij houden rekening met de wettelijke bedenktijd van 14 werkdagen.

Wij nemen alleen opdrachten aan die wij ook goed kunnen uitvoeren. Wij zoeken de juiste mensen voor wat u vraagt en die zetten zich met hun kennis en ervaring en persoonlijke eigenschappen voor u in, om zo goed mogelijk te voldoen aan wat u ons heeft gevraagd. CNV Connectief Academie kan soms besluiten iemand anders in te zetten voor een opdracht dan met u in eerste instantie was afgesproken. Daarbij zorgen we er natuurlijk wel voor dat u dezelfde kwaliteit krijgt en dat wat we doen net zo goed aansluit bij uw vraag.

Als er te weinig aanmeldingen zijn voor een cursus of congres, dan mogen wij het besluit nemen om het niet door te laten gaan.

### **4. Intellectueel eigendom**

Alle modules, hand-outs, modellen en/of technieken die wij hebben ontwikkeld en/of gebruikt om ons werk voor u te kunnen doen, zijn en blijven intellectueel eigendom van CNV Connectief Academie. Als u van het cursusmateriaal kopieën zou willen maken, dan heeft u hiervoor schriftelijke toestemming van CNV Connectief Academie nodig.

## 5. Geheimhouding

Als we in de samenwerking met u iets te weten komen waarvan het duidelijk is dat dit vertrouwelijk is, dan zijn we verplicht dit geheim te houden. Als u vooraf schriftelijk toestemming aan ons heeft gegeven dat we over alles wat u ons vertelt vrijuit mogen spreken of schrijven, dan geldt de geheimhouding natuurlijk niet. Verder maakt de wet voor sommige gevallen een uitzondering (denk aan misdrijven e.d.).

CNV Connectief Academie staat er voor in dat ook onze medewerkers vertrouwelijk met uw informatie omgaan. De geheimhoudingsplicht eindigt na verloop van 2 jaar na de beëindiging van de afspraak.

## 6. Betaling

Voordat we bij u aan de slag gaan vertellen wij u schriftelijk hoeveel dat gaat kosten. De prijs die we rekenen is gebaseerd op het werk dat we leveren, de kosten die we maken en de verantwoordelijkheid die we dragen. U krijgt dus altijd de gelegenheid vooraf in te stemmen met onze prijsopgave.

Nadat wij uw opdracht of uw aanmelding hebben ontvangen, sturen wij u een factuur. Deze factuur moet u binnen 30 dagen betalen (gerekend vanaf de factuurdatum). Betaalt u later, dan komt er een wettelijk vastgestelde rente bij (behalve wanneer we schriftelijk iets anders met u hebben afgesproken).

Voor een deel van onze diensten is de onderwijsvrijstelling voor BTW van toepassing. Voor onze overige diensten is wel BTW van toepassing. Op onze opdrachtbevestiging en facturen vermelden wij de BTW-plicht van onze opdrachten. Bij het maken van de afspraak, kunnen wij u al vertellen of u wel of geen BTW moet betalen.

Als u niet op tijd betaalt, dan kost het ons geld om u een herinnering te sturen of andere stappen te zetten. Deze kosten zijn voor u (tot maximaal 15% van het oorspronkelijke bedrag).

## 7 Annuleringsregeling

Als u voor het begin van de dienst besluit dat u toch niet meer van onze diensten gebruik wilt maken, dan moet u dat schriftelijk aan ons melden. In dat geval gaan we op de volgende manier te werk:

- Bij maatwerktrainingen, voorlichtingen, coaching en workshops betaalt u alsnog alle ontwikkelings- en voorbereidingskosten die tot op het moment dat u de afspraak afzegt, door ons zijn gemaakt.  
U betaalt 100% van de kosten als u de afspraak 4 weken (of minder dan 4 weken) van tevoren afzegt.
- Bij cursussen, trainingen, congressen en andere diensten met open inschrijving betaalt u 100% van de deelnamekosten als u de afspraak 2 weken (of minder dan 2 weken) van te voren afzegt.  
Als u zelf niet kunt komen, dan kunt u wel iemand anders in uw plaats laten deelnemen aan de cursus, training of het congres, dat kost u niets extra's. Deze persoon moet wel voldoen aan de eisen die aan deelnemers gesteld worden bij de training.

## **8. Aansprakelijkheid**

Wij doen ons best om u zo goed mogelijk te adviseren en goede workshops, cursussen en trainingen te leveren. Daar komt ook veel organisatie bij kijken die wij ook zo goed mogelijk willen doen. Toch kan het wel eens voorkomen dat er iets mis gaat. U hebt bijvoorbeeld niet de juiste informatie gekregen of er staat iets in het cursusmateriaal (of de trainer vertelt iets) dat niet helemaal klopt. Het zou kunnen dat u CNV Connectief hiervoor aansprakelijk wilt stellen. Onze aansprakelijkheid gaat echter nooit verder dan wat u voor onze dienst betaald heeft. Wij zijn niet aansprakelijk voor welke schade dan ook die het gevolg is van onze dienstverlening, tenzij deze door opzet of grove schuld zou zijn.

## **9. Klachten**

Als u een klacht heeft dan horen wij dit graag. U kunt dit het beste doen door binnen twee weken een brief te sturen aan de manager van CNV Connectief Academie. In deze brief kunt u dan uitleggen en beargumenteren wat uw klacht is. Zo kunnen wij er snel iets aan doen. Wij proberen in overleg met u tot een goede oplossing te komen. Stel dat we daar toch niet helemaal uitkomen, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtencommissie van CNV Connectief. Deze commissie is onafhankelijk en aan hun oplossing zullen zowel wij als u moeten houden. De informatie over deze klachtencommissie vindt u op onze site [www.cnvconnectief.nl](http://www.cnvconnectief.nl)