

## **Algemene voorwaarden TransparantCommunicatie.**

Depot Kamer van Koophandel te Deventer onder 'Transparant' en nummer 08104695.

-----

### **Artikel 1. Toepasselijkheid en gegevens en informatie**

### **Artikel 2. Betalingsvoorwaarden**

### **Artikel 3. Privacy reglement**

### **Artikel 4. Intellectuele vermogensrechten**

### **Artikel 5. Klachtenprocedure**

### **Artikel 6. Aansprakelijkheid**

-----

#### **Artikel 1 Toepasselijkheid:**

**1.1** Deze algemene voorwaarden maken deel uit van alle overeenkomsten (mondeling of schriftelijk) van opdracht of dienstverlening, strekkend tot het verrichten van werkzaamheden door TransparantCommunicatie, **verder genoemd TC.**, van alle daaruit voortvloeiende en/of samenhangende overeenkomsten/opdrachten tussen de klant en TC., alsmede van alle door TC. gedane aanbiedingen en/of offertes.

**1.2** Van deze voorwaarden afwijkende bedingen zijn slechts van kracht indien en voor zover TC. deze uitdrukkelijk en schriftelijk aan de klant heeft bevestigd.

**1.3** Indien enig beding van de overeenkomst nietig zou zijn of vernietigd wordt, blijft de overeenkomst voor het overige zoveel mogelijk in stand en zal het betreffende beding in overleg tussen partijen onverwijld worden vervangen door een beding dat de strekking van het oorspronkelijke beding zoveel mogelijk benadert, dit in de geest van de gemaakte afspraken en/of overeenkomsten

#### **Artikel 2: Betalingsvoorwaarden TC..**

**2.1.** Facturen ter zake door TC. aanvaarde opdrachten dienen, tenzij schriftelijk een andere betalingstermijn is overeengekomen, zonder korting of compensatie binnen 21 dagen na factuurdatum te zijn voldaan, conform de door de klant ondertekende offerte/ contract.

**2.2.** Betalingen dienen te geschieden door overmaking op de Triodos rekening 390147486 van Transparant te Zutphen.

**2.3.** Indien de klant in verzuim blijft om enige betaling aan TC. tijdig te verrichten is de klant van rechtswege jegens TC. in gebreke zonder dat enige aanmaning is verstrekt.

**2.4.** In geval de klant jegens TC. in verzuim is, alsmede in geval van ( voorlopige ) surseance van betaling of faillissement van klant worden alle door de klant aan TC. verschuldigde bedragen terstond en geheel opeisbaar zonder dat enige sommatie van ingebrekestelling is vereist.

**2.5.** Bij niet tijdige betaling van enig bedrag door de klant aan TC. is klant zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling is vereist vanaf de vervaldag over het openstaande bedrag een rentevergoeding verschuldigd van 3 % per maand tot aan de datum van de algehele vergoeding. Bij de berekening van de rentevergoeding wordt een gedeelte van een maand als een hele maand gerekend.

**2.6.** In geval van niet tijdige betaling van enig bedrag door de klant aan TC. komen alle door TC. gemaakte kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijk voor rekening van de klant die deze des verzocht onverwijld aan TC. zal vergoeden. De buitenrechtelijke incasso kosten van TC. worden gefixeerd op 15 % van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 75,-

**2.7.** TC. heeft het recht om, in geval klant aan TC. verschuldigde betaling niet tijdig en volledig heeft voldaan zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist of kennisgeving daarvan aan de klant de opdracht in welke vorm dan ook niet of gedeeltelijk uit te voeren zonder dat de klant ter zake hiervan enige aanspraak jegens TC. zal hebben en zonder dat daardoor in enig opzicht de rechten van TC. jegens de klant uit hoofde van de offerte worden beperkt.

**2.8.** De klant is verplicht om op eerste verzoek van TC. voldoende zekerheid te stellen voor de nakoming van zijn bestaande en toekomstige verplichtingen jegens TC.. Is een gestelde zekerheid naar het oordeel van TC. onvoldoende

geworden dan is de klant verplicht die zekerheid aan te vullen of te vervangen.

**2.9**Annulering (1): Na ondertekening van de offerte / contract kan de klant tot uiterlijk vier weken voor de aanvang van de training schriftelijk/mondeling annuleren. De klant is dan 10 % van de in de offerte /contract genoemde bedragen verschuldigd.

Na deze vier weken worden de totale bedragen, zoals in de offerte/ contract worden vermeld, in rekening gebracht.

Annulering (2): Na ondertekening van de offerte / contract kan de klant tot uiterlijk twee weken voor de aanvang van de training schriftelijk annuleren. De klant is dan 50 % van de in de offerte /contract genoemde bedragen verschuldigd.

Na deze twee weken worden de totale bedragen, zoals in de offerte/ contract worden vermeld, in rekening gebracht. Indien de deelnemer komt te overlijden of indien er sprake is van zodanig uitzonderlijke omstandigheden dat betaling van de annuleringskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn, kan men een schriftelijk en gemotiveerd verzoek indienen ter annulering en stopzetting van betaling bij TC.. Deze behoudt zich het recht voor schriftelijk bewijs op te vragen. Na acceptatie wordt het bedrag binnen twee weken overgemaakt naar de rekening van de klant.

**2.10** In overleg kan de klant een verzoek doen tot betaling in termijnen.

**2.11.** Op deze betalingsvoorwaarden is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

#### **Artikel 3: Privacy reglement / Geheimhouding**

**Op grond van de Wet bescherming persoonsgegevens hanteert TC. het Privacyreglement. Al uw rechten zijn in dit reglement vastgelegd zoals het recht van kennisgeving van uw gegevens en het recht om deze opgenomen gegevens in te zien.**

**3.1.** De Wet Bescherming Persoonsgegevens bepaalt dat uw persoonlijke gegevens alleen mogen worden gebruikt voor het doel waarvoor zij zijn aangevraagd en dat ze alleen onder ogen komen van de mensen voor wie ze bestemd zijn.

**3.2.** TC. is verplicht de door of namens de klant verschafte gegevens en informatie geheim te houden tegenover derden die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken.

Deze verplichting geldt niet voor zover op TC. een wettelijk of beroepspllicht rust tot openbaarmaking of de klant, TC. van de geheimhoudingsplicht heeft ontheven.

**3.3.** De wet geeft u het recht om de over u opgenomen gegevens in te zien, te verbeteren, aan te vullen of te verwijderen en na te vragen aan wie de gegevens zijn verstrekt. Inzage van uw gegevens wordt mogelijk gemaakt op het kantoor van TC.. U kunt hierover contact opnemen met uw trainer/coach of met een medewerker van het kantoor van TC..

**3.4.** TC. zullen uw gegevens, bedrijfsgegevens, werkprocessen, strategieën, klantgegevens, studieresultaten van uw medewerkers, nooit aan derden ter inzage geven of mondeling verstrekken zonder uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming.

De rapportage over de voortgang van een training of coaching naar derden vindt uitsluitend plaats aan de klant van een training- of coachingstraject. Alle gegevens over de deelnemers worden anoniem gehouden, dat wil zeggen er wordt gerapporteerd zonder vermelding van naam of andere persoonlijke gegevens.

**3.5.** TC. zullen geen informatie over u als deelnemer aan een training of coachingstraject opvragen zonder uw schriftelijke toestemming.

**3.6.** Gegevens van u en of uw studieresultaten worden na afloop van een trainingen aan u uitgereikt dan wel vernietigd. Deze gegevens worden op geen enkele wijze binnen TC. opgeslagen. Enkel de naam en inschrijvingsgegevens worden zowel in een dossier als ook in een database voor intern gebruik opgeslagen.

**3.7.** De verwerking en de opslag van deze administratieve gegevens vindt plaats in een beschermde omgeving. Een goed beveiligde database maakt toegang voor onbevoegden niet mogelijk. Naam- en adresgegevens worden niet via email-programma's aan derden verstrekt.

**3.8.** Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van TC. is het de klant niet toegestaan de inhoud van adviezen, opinies of andere al dan niet schriftelijke uitingen van TC. openbaar te maken of anderszins aan derden ter beschikking te stellen.

**3.9.** Bij klachten over de omgang met uw gegevens kunt u zich richten tot de directie van TC., Tadamasingel 35 7201 EK te Zutphen, tel. 0575-510923

#### **Artikel 4: Intellectuele vermogensrechten**

**4.1** Alle rechten met betrekking tot producten van de geest die TC. bij de uitvoering van de opdracht ontwikkelt of gebruikt daaronder mede begrepen adviezen, werkwijzen, (model)contracten, systemen en ontwerpen, komen toe aan TC., voor zover deze niet reeds aan derden toekomen. Bij uitvoering van de opdracht wordt het aangeboden cursusmateriaal als eigendom van de klant beschouwd.

**4.2** Behoudens de uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van TC. is het de klant niet toegestaan de producten van de geest of vastlegging daarvan op gegevensdragers al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren onverminderd het bepaalde in artikel 3.8

#### **Artikel 5: Klachtenprocedure TC.**

**5.1** Een klacht kan ingediend worden door de deelnemer, de klant van een training/scholing of een direct betrokkene. U kunt een klacht indienen tijdens het scholingstraject, maar ook wanneer de training of coaching is afgerond. Als u een klacht hebt, raden wij u aan deze eerst te bespreken met degene die volgens u het probleem heeft veroorzaakt of daar verantwoordelijk voor is.

**5.2** Wij begrijpen natuurlijk dat het niet altijd gemakkelijk is om een klacht rechtstreeks aan de betrokkene te melden. Dan kunt u hulp inroepen van de klachtenbemiddelaar / vertrouwenspersoon. U kunt hierover contact opnemen met uw trainer/coach of met het kantoor van TC.. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en worden door TC. geen gegevens end. aan derden verstrekt.

Wanneer u er niet uitkomt, ook niet met hulp van de onafhankelijke klachtenbemiddelaar, vertrouwenspersoon kunt u een klacht indienen bij de

- Klachtencommissie, die vervolgens een uitspraak doet en een advies geeft aan de directie van TC.. U kunt zich hierover uitsluitend schriftelijk richten tot de directie van TC. te Zutphen.

**5.3.** Klachtenbemiddelaar/ vertrouwenspersoon  
Bij de klachtenbemiddelaar/ vertrouwenspersoon kunt u om te beginnen uw ervaringen informeel en vertrouwelijk bespreken. Hij of zij heeft veel ervaring in het omgaan met klachten en is onafhankelijk en onpartijdig. Deze luistert naar uw verhaal en overlegt met u wat er verder met uw klacht kan worden gedaan.

Zo kan de klachtenbemiddelaar u advies geven over de manier waarop u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokken medewerker. Ook kan zij een gesprek regelen tussen u en de betrokkene. Indien u het wenst kan de klachtenbemiddelaar bij dit gesprek aanwezig zijn. De klachtenbemiddelaar kan de klacht ook zelf met de betrokkene bespreken, zonder dat u hierbij aanwezig hoeft te zijn. Soms vinden deelnemers aan trainingen het al voldoende als zij hun ervaringen aan de klachtenbemiddelaar kenbaar hebben kunnen maken. In de meeste gevallen probeert de klachtenbemiddelaar door overleg met de betrokkenen de problemen naar ieders tevredenheid op te lossen. Hij of zij onderneemt echter alleen actie als u daarom vraagt en is verplicht de rapportage over

klachten naar derden anoniem te houden, dat wil zeggen zonder vermelding van uw persoonlijke gegevens.

Als u een klacht hebt of andere zaken met de klachtenbemiddelaar wilt bespreken, dan kunt u contact met haar opnemen. Hij of zij zal zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen vier weken reageren.

Momenteel is dit hr. T. Loeff trainer/ coach te Gendringen. Zijn adres en telefoonnummer kunt u via het kantoor van TC. ontvangen.

Als u de klachtenbemiddelaar schriftelijk benadert, is het van belang in elk geval de volgende zaken te vermelden:

- uw naam, adres en geboortedatum
- de naam van de training, coaching of ander opleidingstraject
- een beschrijving van de klacht, de datum waarop de klacht zich voordeed, eventueel de naam van degene die de klacht volgens u heeft veroorzaakt
- welke stappen u reeds hebt ondernomen om de klacht op te lossen

#### **5.4 Klachtencommissie**

Als het niet lukt om met behulp van de klachtenbemiddelaar tot een bevredigende oplossing te komen, kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie. Deze commissie van TC. bestaat uit een onafhankelijke voorzitter, die niet in dienst is van TC. en twee leden.

De klachtencommissie kent geen schadevergoedingen toe, maar doet een onafhankelijke uitspraak over de klacht en brengt een advies uit aan de directie. Dit advies is voor TC. bindend.

Wanneer u een klacht indient, bepaalt de commissie of de klacht in behandeling wordt genomen. Als de klacht op de juiste plaats is, stelt de commissie een onderzoek in, waarbij zij, indien nodig, uw verhaal en dat van de beklagde partij horen. U kunt u tijdens dit onderzoek laten vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon of een raadsman, bijvoorbeeld een advocaat. De klachtencommissie streeft ernaar om binnen vier weken, doch uiterlijk binnen twee maanden, een uitspraak te doen over de klacht en een advies te geven aan de directie over de te nemen maatregelen. Van dat advies van de ontvangt u een kopie. De directie besluit dan binnen vier weken welke maatregelen worden getroffen. Ook daarvan ontvangt u bericht.

Mocht er onverhoeds meer tijd voor dit onderzoek nodig zijn wordt u hiervan binnen een week in kennis gesteld, met reden van uitstel en binnen welk tijdvak uitsluitel wordt gegeven.

De ingebrachte klacht en de afhandeling daarvan wordt door TC. anoniem op hun website gepubliceerd, intern geregistreerd en vijf jaar bewaard.

Als u reden denkt te hebben om een klacht in te dienen, doet u dat dan. U hebt er recht op en bovendien helpt u daarbij de kwaliteit van ons onderwijs te verbeteren.

#### **Artikel 6. Aansprakelijkheid**

TC. is jegens de klant aansprakelijk voor een tekortkoming in de uitvoering van de opdracht voor zover de tekortkoming bestaat in het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid of deskundigheid waarop bij de uitvoering van de opdracht mag worden vertrouwd. TC. is evenwel niet aansprakelijk voor:

-Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van verstrekking van onjuiste of onvolledige gegevens of informatie door de klant aan TC. of anderszins het gevolg is van een handelen of nalaten van de klant.

-Bij de klant of derden ontstane schade die het gevolg is van een handelen of nalaten van door TC. ingeschakelde hulppersonen, ook indien deze werkzaam zijn bij een met TC. verbonden organisatie of ingeschakelde personen of bedrijven

-Bij de klant of derden ontstane bedrijf-, indirecte of gevolgschade.