

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN ADVIES, CONSULTANCY, OPLEIDING EN TRAININGEN

ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Positive Perception Program B.V. (hierna te noemen PPP), hierna te noemen: leverancier, en opdrachtgevers betreffende deelname of opdracht tot het houden van Advies, Consultancy, Opleiding, Trainingen en/of andere vormen van Ondersteuning, dan wel advisering in de ruimste zin van het woord, hierna te noemen Opleiding.
- 1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend als en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door leverancier.
- 1.3 In deze voorwaarden wordt verstaan onder annuleren: het beëindigen van de opdracht voor een Opleiding of door het verplaatsen van het startmoment van de Opleiding.
- 1.4 Algemene inkoopvoorwaarden van de opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door leverancier schriftelijk zijn aanvaard.
- 1.5 Bij alle Opleidingen van PPP zijn van toepassing de Algemene Inkoop Voorwaarden Gezondheidszorg (AIVG) zoals gedeponereerd bij de Rechtbank Den Haag d.d. 21 februari 2017 onder depotnummer 16/2017 en de onderhavige Algemene Leveringsvoorwaarden Opleiding en Training van PPP, waarbij de laatste leidend zijn over de AIVG.

ARTIKEL 2: TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST

De overeenkomst tussen leverancier en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van een offerte, van het daartoe bestemde inschrijvings- of aanmeldingsformulier, door een door leverancier en de opdrachtgever getekende schriftelijke offerte, door een schriftelijke bevestiging door leverancier aan de opdrachtgever van diens per e-mail verzonden aanmelding of opdracht of door een online aanmelding én betaling van een Opleiding aan PPP.

ARTIKEL 3: ANNULERING OF VERPLAATSING DOOR DE OPDRACHTGEVER

- 3.1 a. Annulering van een Opleiding kan tot uiterlijk 1 week voor aanvang van de Opleiding. Als er inschrijfgeld in rekening is gebracht wordt dat teruggestort na aftrek van € 50,- excl. btw-administratiekosten. Als u het inschrijfgeld dan nog niet betaald hebt, worden € 50,- excl. btw-administratiekosten alsnog in rekening gebracht.
 - b. Bij afmeldingen tussen de 7 en 1 dag(en) vóór de aanvang van de Opleiding kan de Opleidingsbijdrage tot 50% geretourneerd worden. Als u het eventuele inschrijfgeld dan nog niet betaald hebt, wordt 50% excl. btw-administratiekosten alsnog in rekening gebracht. U kunt in goed overleg met de organisatie wel zorgen voor een plaatsvervanger bij plotselinge verhindering. In dat geval dient u met de plaatsvervanger onderling de betaling en het doorgeven van studiemateriaal af te wikkelen.
 - c. Bij afmeldingen binnen 1 dag vóór de aanvang van de Opleiding kan de Opleidingsbijdrage niet geretourneerd worden. Als u het eventuele inschrijfgeld dan nog niet betaald hebt, wordt 100% excl. btw-administratiekosten alsnog in rekening gebracht. U kunt in goed overleg met de organisatie wel zorgen voor een plaatsvervanger bij plotselinge verhindering. In dat geval dient u met de plaatsvervanger onderling de betaling en het doorgeven van studiemateriaal af te wikkelen.
- 3.2 Verzetten is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties en altijd in overleg met en ter beoordeling van PPP.
 - 3.3 Bij de aanschaf van een strippenkaart met de mogelijkheid tot het afroepen van Opleidingsuren, zijn de uren voor een periode van maximaal 2 jaar inzetbaar. Daarna komen de uren te vervallen.

De Opleidingsbijdrage die verschuldigd is op basis van de onder Artikel 3.1 gevolgde procedure wordt bij aanwezigheid van een lopende strippenkaart, daarvan in mindering gebracht.

ARTIKEL 4: ANNULERING DOOR LEVERANCIER

Als een geplande Opleiding wegens organisatorische redenen niet kan plaatsvinden, krijgen deelnemers hiervan uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de Opleiding bericht. Bij overmacht en onverhoopte afzegging onzerzijds binnen 2 weken voorafgaand aan een Opleiding kunnen deelnemers die al betaald hebben kosteloos inschrijven op een nieuwe datum. Reiskosten en verblijfskosten die door deelnemers gemaakt zijn, worden niet gerestitueerd.

ARTIKEL 5: VERVANGING

De opdrachtgever dan wel de door opdrachtgever aangewezen deelnemer kan in plaats van de aangemelde deelnemer in overleg een ander aan de Opleiding laten deelnemen, als de vervanging binnen 24 uur na de annulering van de oorspronkelijke deelnemer aan leverancier wordt medegedeeld. Vervanging na de start van de Opleiding is niet meer toegestaan. Deze bepaling laat onverlet het recht van leverancier op grond van artikel 4.

ARTIKEL 6: PRIJZEN

Prijzen zijn onverbindend tenzij opgenomen in een schriftelijke overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2.

ARTIKEL 7: BETALING

- 7.1 Bij een online boeking van een Opleiding wordt de betaling direct afgehandeld via gelijktijdige online betaling. Bij een Opleiding-op-maat brengt leverancier de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van een factuur. De opdrachtgever dient het verschuldigde Opleidingsgeld te voldoen een maand voor de aanvang van de Opleiding, doch uiterlijk 30 dagen na facturering op de door leverancier aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door leverancier, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 7.2 De reis- en arrangements-/verblijfskosten, materialen als mede literatuur in verband met deelname aan een Opleiding zijn in het Opleidingsgeld niet begrepen, tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 7.3 Als 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. Als tijdige betaling achterwege blijft is leverancier gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten.
- 7.4 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, als mede de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van € 125,- excl. BTW.

ARTIKEL 8: OPSCHORTING EN ONTBINDING

Leverancier heeft het recht deelname van de opdrachtgever dan wel van de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer aan een Opleiding 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 7.

ARTIKEL 9: AUTEURSRECHT

- 9.1 Het auteursrecht op de door leverancier uitgegeven brochures, projectmateriaal en Opleiding materiaal berust bij leverancier, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van leverancier zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.
- 9.2 Het auteursrecht op rapporten, voorstellen en andere bescheiden die voortkomen uit de werkzaamheden van leverancier, berust uitsluitend bij leverancier.

ARTIKEL 10: AANSPRAKELIJKHEID

- 10.1 Leverancier 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.
- 10.2 Buiten de in lid 1 bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, met een maximum van €2.500,- excl. BTW.
- 10.3 Leverancier is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgscha-de, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.
- 10.4 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 11: KLACHTENPROCEDURE

PPP doet haar uiterste best om de training naar ieders wensen te laten verlopen. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over een Opleiding. Indien gewenst kunt u uw klacht kenbaar maken. Hieronder leest u hoe u dit kunt doen, en hoe uw klacht behandeld wordt. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door beide partijen.

11.1 DEFINITIES

<i>Instelling:</i>	Positive Perception Program B.V.
<i>Indiener:</i>	Opdrachtgever Opleiding
<i>Klacht:</i>	Klachten over inhoudelijke, organisatorische, relationele of financiële aspecten van de training, geconstateerde afwijkingen m.b.t. de Opleiding informatie of problemen met de trainer.
<i>Directie:</i>	Rein Vehmeijer
<i>Aangeklaagde:</i>	De trainer/directie

11.2 DOEL VAN DE PROCEDURE

Het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen om herhaling te voorkomen. Kortom het bevorderen van de kwaliteit van de Opleiding en de organisatie hiervan.

11.3 ONTVANGST EN REGISTRATIE KLACHT

Een klacht dient schriftelijk (per post of e-mail) ingediend te worden bij:

Positive Perception Program B.V.

t.a.v. Rein Vehmeijer

Goilberdingerstraat 14a

4101 BP Culemborg

Mail: info@ppp-zorg.nl

Een klacht dient binnen vier weken na de gevolgde Opleiding ingediend te zijn. Klachten die na deze termijn binnenkomen worden niet in behandeling genomen. De klacht wordt vastgelegd in een klachtendossier.

11.4 BEHANDELING

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht ontvangt de indiener schriftelijk een ontvangstbevestiging van de klacht. De behandelaar onderzoekt de klacht en stelt vast of deze gegrond is. Binnen vier weken na ontvangst dient de klacht door PPP afgehandeld te zijn. Neemt de afhandeling door omstandigheden een langere periode in beslag dan wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gesteld.

11.5 MAATREGELEN

Indien de klacht niet gegrond wordt bevonden, wordt de indiener hiervan schriftelijk op de hoogte gebracht, met toelichting van de bevindingen. Indien de klacht gegrond wordt bevonden wordt de indiener schriftelijk op de hoogte gebracht van de oplossing of de te nemen maatregel. De oplossing of maatregel wordt uitgevoerd binnen vier weken na bekendmaking van de beslissing. Betrokkenen worden geïnformeerd door de behandelaar. Ter bevordering van de kwaliteit worden zo nodig maatregelen getroffen en procedures aangepast ter voorkoming van herhaling van de klacht.

11.6 GESCHILLEN EN BEZWAAR

Er is een geschillencommissie in de persoon van Margriet Hijweege. De uitspraak van de geschillencommissie is bindend voor beide partijen.

11.7 AFSLUITEN KLACHT

Na afhandeling van de klacht wordt het klachtenregistratieformulier afgewerkt en gearhiveerd bij PPP. Het dossier en de bijbehorende stukken worden voor een periode van drie jaar bewaard.

ARTIKEL 12: 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 de geschillencommissie (zie 11.6).

ARTIKEL 13: GEHEIMHOUDINGSVERKLARING

PPP verbindt zich ertoe alle informatie aangaande Opleidingen, in welke vorm dan ook, evenals het bestaan van het project zelf, als strikt persoonlijk en vertrouwelijk te behandelen en alle maatregelen te treffen om deze strikte vertrouwelijkheid te behouden. Met alle informatie die door of over deelnemers of cliënten verstrekt wordt en waarvan verwacht kan worden dat deze informatie vertrouwelijk van aard is, wordt door PPP, haar medewerkers en docenten vertrouwelijk omgegaan.