

ALGEMENE LEVERINGS- EN BETALINGSVOORWAARDEN

Van toepassing op de opdrachten aan: **KennisNetwerk GastouderOpvang (KNGO)**, gevestigd te Druten, hierna te noemen opdrachtnemer;

Algemeen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan *opdrachtnemer (KNGO)* opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.

Werkzaamheden: Alle werkzaamheden en diensten waartoe opdracht is gegeven, of die door opdrachtnemer uit andere hoofde direct verband houdend met de opdracht worden verricht dan wel behoren te worden verricht, een en ander in de ruimste zin van het woord.

Bescheiden: Alle door opdrachtgever aan opdrachtnemer ter beschikking gestelde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers, alsmede alle in het kader van de uitvoering van de opdracht door opdrachtnemers vervaardigde zaken, waaronder stukken of gegevensdragers.

Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten welke door opdrachtnemer binnen het kader van de uitvoering van de werkzaamheden worden aangegaan, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden welke door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk dienen te zijn bevestigd.
2. Aan de algemene voorwaarden van opdrachtgever komt voor de met opdrachtnemer aangegane overeenkomsten slechts werking toe voor zover die niet in strijd zijn met de onderhavige voorwaarden. Bij twijfel over de vraag of zodanige strijdigheid aanwezig is, prevaleren de algemene voorwaarden van opdrachtnemer.
3. Aan deze Algemene voorwaarden zijn enkele losse reglementen verbonden en andersom, zoals bijvoorbeeld het lidmaatschapsreglement van KNGO. Deze reglementen bevatten verwijzingen naar elkaar en zijn onlosmakelijk aan elkaar verbonden.

Aanvang en duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand en vangt aan op het moment dat opdrachtgever de door opdrachtnemer uitgebrachte offerte/overeenkomst of het (online) inschrijfformulier heeft aanvaard.
2. Indien de overeenkomst via het online inschrijfformulier tot stand is gekomen bestaat het wettelijk recht om de aankoop binnen zeven werkdagen te annuleren.
Dit dient binnen deze termijn schriftelijk kenbaar gemaakt te worden via inschrijving@kngo.nl. Het aankoopbedrag zal binnen tien werkdagen retour gestort worden op de bankrekening.
3. Het aanvaarden van de offerte blijkt uit het ter hand stellen c.q. inzage geven van gegevens en bescheiden door de opdrachtgever.
4. Het staat partijen vrij de totstandkoming van de overeenkomst met andere middelen te bewijzen.
5. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd tenzij uit de aard of strekking van de verleende opdracht voortvloeit dat deze voor een bepaalde tijd is aangegaan.

Gegevens opdrachtgever

1. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke opdrachtnemer overeenkomstig zijn oordeel nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verleende opdracht, tijdig in de gewenste vorm en op de gewenste wijze ter beschikking van opdrachtnemer te stellen.
2. Opdrachtnemer heeft het recht de uitvoering van de opdracht op te schorten tot het moment dat opdrachtgever aan de in het vorige lid genoemde verplichting heeft voldaan.

3. Indien en voor zover opdrachtgever zulks verzoekt, worden de ter beschikking gestelde bescheiden behoudens het bepaalde onder N, aan deze geretourneerd.

Uitvoering opdracht

1. Opdrachtnemer bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.
2. Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder kennisgeving aan opdrachtgever, te laten verrichten door derden.

Geheimhouding en exclusiviteit

1. Opdrachtnemer is, behoudens verplichtingen die de wet op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
2. Opdrachtnemer is gerechtigd de na bewerking verkregen gegevens, mits die gegevens niet te herleiden zijn tot individuele opdrachtgevers, aan te wenden voor statistische of vergelijkende doeleinden.
3. Uitgezonderd het bepaalde in het vorige lid, is opdrachtnemer niet gerechtigd de informatie die hem door opdrachtgever ter beschikking wordt gesteld aan te wenden tot een ander doel dan waarvoor zij werd verkregen.
4. Alle informatie die door of over opdrachtgever verstrekt wordt vooraf of tijdens de cursus en waarvan verwacht wordt dat deze informatie vertrouwelijk van aard is, wordt door opdrachtnemer als vertrouwelijk behandeld.
5. Informatie die gedeeld wordt tijdens trainingen, bijeenkomsten, werkgroepen etc. waarvan verwacht wordt dat deze informatie vertrouwelijk van aard is, dient door alle partijen (inclusief opdrachtgever) vertrouwelijk behandeld te worden.

Intellectuele eigendom

1. Opdrachtnemer behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke hij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst met opdrachtgever, voor zover op die producten in juridische zin rechten kunnen bestaan of worden gevestigd.
2. Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder begrepen computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen (model) contracten en andere geestesproducten al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
3. Het is opdrachtgever niet toegestaan hulpmiddelen van die producten aan derden ter hand te stellen, anders dan voor het inwinnen van een deskundig oordeel omtrent de werkzaamheden van opdrachtnemer.

Overmacht

1. Indien opdrachtnemer zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van een hem niet toerekenbare oorzaak, waaronder begrepen maar daartoe niet beperkt, stagnatie in de geregelde gang van zaken binnen zijn onderneming, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat opdrachtnemer alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
Opdrachtgever heeft het recht, in geval de situatie als bedoeld in eerste lid zich voordoet, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk en met onmiddellijke ingang schriftelijk op te zeggen.
2. Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om een praktische vaardigheidstraining of overige dienst op datum te verschuiven indien het minimumaantal aanmeldingen te laag is. Dit om de reden dat het praktische leerrendement met te weinig deelnemers te laag zal zijn. Opdrachtnemer zal

ernaar streven om dit minimaal twee weken voorafgaand aan de eerste training mee te delen.

Honorarium

1. Opdrachtnemer heeft vóór de aanvang van de werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan opdrachtnemer, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
2. Het honorarium van opdrachtnemer is niet afhankelijk van de uitkomst van de verleende opdracht en wordt berekend met inachtneming van de gebruikelijke tarieven van opdrachtnemer en is verschuldigd naar mate door opdrachtnemer werkzaamheden ten behoeve van opdrachtgever zijn verricht.
3. In daartoe aanleiding gevende gevallen kan gelet op aard en omvang van de advieswerkzaamheden door de opdrachtnemer van de gebruikelijke tarieven worden afgeweken.
4. Het honorarium van opdrachtnemer, zo nodig vermeerderd met voorschotten en declaraties van ingeschakelde derden, wordt inclusief de eventueel verschuldigde omzetbelasting, per maand, per kwartaal, per jaar of na volbrenging van de werkzaamheden, aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Betaling

1. Betaling van het factuurbedrag door opdrachtgever dient te geschieden binnen de gestelde termijn op de factuur na de factuurdatum in euro, ten kantore van opdrachtnemer of door middel van stortingen ten gunste van een door deze aan te wijzen bankrekening en voor zover de betaling betrekking heeft op werkzaamheden zonder enig recht op korting of schuldvergelijking.
2. Annulering van diensten, producten, training of andere leveringen kan slechts binnen 7 werkdagen na aankoop of inschrijving. Buiten die termijn is opdrachtgever het aankoopbedrag verschuldigd.
3. Indien opdrachtgever niet binnen de op de factuur genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot aan de datum van algehele voldoening, een en ander onverminderd de verdere rechten welke opdrachtnemer heeft.
4. Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag, met een minimum van € 125,-
5. In geval van een gezamenlijk gegeven opdracht zijn opdrachtgevers, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke opdrachtgevers zijn verricht, hoofdelijk aansprakelijk voor de betaling van het factuurbedrag.
6. Opdrachtgever heeft geen recht op de diensten van Opdrachtnemer totdat het te betalen bedrag volledig is ontvangen.
7. Restitutie van het bedrag door annulering van de aankoop/aanschaf op KNGO via een email aan info@kngo.nl is slechts mogelijk, met toelichting van de reden, uitsluitend binnen de wettelijke termijn van veertien dagen na aanschaf of inschrijving. Uitzonderingen daarop worden per aanschaf of inschrijving door KNGO beoordeeld. Restitutie vindt plaats door een creditnota en terugbetaling van het aankoopbedrag binnen 30 dagen.

Reclame

1. Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 10 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 10 dagen na de ontdekking van het gebrek, indien opdrachtgever aantoont dat hij bij gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer worden kenbaar gemaakt.

2. Een reclame als in het eerste lid bedoeld, schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

Aansprakelijkheid

1. Elke aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval uit hoofde van de door haar gesloten bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald, vermeerderd met het bedrag van het eigen risico dat volgens de polisvoorwaarden niet ten laste van de verzekeraars is.
2. Voor alle indirecte schade waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever op enigerlei wijze fout in de uitvoering van de werkzaamheden door opdrachtnemer, behoudens opzet of grove schuld, is deze nimmer aansprakelijk.
3. Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken.
4. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor beschadiging of te niet gaan van bescheiden tijdens vervoer of tijdens verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens opdrachtgever, opdrachtnemer of derden.
5. Opdrachtgever vrijwaart opdrachtnemer tegen alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de overeenkomst samenhangen.

Klachtenregeling:

Omdat KNGO de kwaliteit wil waarborgen beschikken wij over een klachtenprocedure. In de hieronder vermelde tekst is de klachtenprocedure omschreven. Indien u een schriftelijk klacht wilt indienen kan deze per email gestuurd worden aan info@kngo.nl of per post aan Mr. Van Coothstraat 41, 6651 ZG Druten.

Klachtenprocedure:

Wanneer u klachten heeft over de cursus, trainer, het naleven van de cursusvoorwaarden, de cursusaccommodatie of andere zaken die met het opleidingsinstituut hebben te maken, vernemen we dat graag zo spoedig mogelijk. Bij klachten zullen we zorg dragen voor een snelle oplossing waar deze mogelijk is. Een klacht wordt als volgt behandeld;

- Uw klacht kunt u mondeling of schriftelijk kenbaar maken bij KNGO (info@kngo.nl of Mr. van Coothstraat 41, 6651 ZG te Druten.
 - U dient uw klacht duidelijk te omschrijven en uw standpunt helder te onderbouwen.
 - Een klacht kan nooit anoniem worden ingediend.
 - Na ontvangst van uw klacht krijgt u binnen twee weken een schriftelijk antwoord van KNGO. Indien er langere tijd nodig is voor eventueel onderzoek dan zullen wij een tijdsindicatie hiervoor aangeven.
 - Dat KNGO een klacht vertrouwelijk behandelt spreekt voor zich.
 - Indien er geen overeenstemming kan worden bereikt met KNGO, dan kunt u binnen 3 maanden uw klacht indienen bij een derde onafhankelijke partij. Hiervoor is aangesteld een bij het Nederlands-Mediation Instituut (NMI) gecertificeerde partij, Lucida: Hogestraat 15A, 6651 BE Druten. www.lucida.nl/info@lucida.nl. T: 0487-540110
- Lucida treedt bij een klacht niet als mediator op, maar als klachtenfunctionaris.
- Voor KNGO is de uitspraak van de onafhankelijke derde partij bindend en zal binnen 2 weken na uitspraak tot uitvoering gebracht worden.
 - De registratie van klachten geschiedt bij KNGO voor een periode van minimaal 5 jaar.

Opschortingsrecht

Opdrachtnemer is bevoegd om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere zaken aan opdrachtgever of derden, tot op het

moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan.

Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die verband houden met overeenkomsten tussen opdrachtgever en opdrachtnemer waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en welke niet tot de competentie van de kantonrechter behoren, worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin opdrachtnemer zijn woonplaats heeft, tenzij het geschillen betreft die geen betrekking hebben op het bedrijf of beroep van de opdrachtgever.
3. Het staat opdrachtgever vrij om de procesgang van tuchtrechtspraak te volgen of het geschil voor te leggen aan een arbitragecommissie .