

**Zorgteamtraining - Algemene Voorwaarden Dienstverlening**

*Versie vastgesteld op 16 december 2019*

**Artikel 1 Algemeen**

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn gebaseerd op het feit dat ik uit ervaring weet dat het overgrote deel van mijn klanten te vertrouwen is en het risico van die ene klant die misbruik van dat vertrouwen zou kunnen maken liever neem, dan me daartegen indek.
- 1.2 Omstandigheden die niet in deze voorwaarden worden vermeld worden opgelost met gezond verstand en op een redelijke en billijke manier, zo nodig met Nederlands recht.
- 1.3 In deze Algemene voorwaarden worden voor de leesbaarheid twee termen gebruikt:
  - a. Opdrachtnemer: Zorgteamtraining
  - b. Opdrachtgever: De contractuele wederpartij van Zorgteamtraining
- 1.4 De klachtenregeling en privacyregeling zijn wettelijke uitzonderingen op het vermelde in lid 1 en het risico van aansprakelijkheid is te groot om hier niet enkele voorwaarden tegenover te zetten.
- 1.5 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten die Opdrachtnemer sluit. Andere voorwaarden worden daarbij niet geaccepteerd of gebruikt.
- 1.6 Zorgteamtraining is gevestigd aan de Roosendaalseweg 196a, 3882MP te Putten, online te vinden op: [www.zorgteamtraining.nl](http://www.zorgteamtraining.nl) en te bereiken via [info@zorgteamtraining.nl](mailto:info@zorgteamtraining.nl) of +31 6 4047 7848.

**Artikel 2 Offerte en Overeenkomst**

Op de offerte staat de geldigheid en andere relevante informatie en dient als overeenkomst. De overeenkomst wordt in overleg gesloten en schriftelijk bevestigd.

**Artikel 3 Ontbinding**

- 3.1 Opdrachtgever, kan de overeenkomst altijd en eenvoudig ontbinden met een opzegtermijn van enkele seconden, voor de helderheid schriftelijk.
- 3.2 Gemaakte kosten zoals opleidingsmateriaal en voorbereidingstijd worden in het geval van ontbinding korter dan 14 dagen voor de uitvoering van de opdracht gefactureerd.
- 3.3 In geval van ziekte of calamiteiten van de zijde van Opdrachtnemer wordt in overleg met de Opdrachtgever een adequate vervanger ingezet of worden de afspraken verplaatst of geannuleerd. Mochten de afspraken geannuleerd worden, dan wordt dat deel van de dienst niet gefactureerd. Er wordt geen vergoeding uitgekeerd.

**Artikel 4 Facturatie en Betaling**

- 4.1 De prijs en bijkomende kosten zoals reiskosten worden met de betalingstermijn en rekeningnummer op de factuur vermeld.
- 4.2 Het heeft de voorkeur de betaling zo snel mogelijk te voldoen. Mocht dit om wat voor redenen niet binnen de termijn mogelijk zijn, dan brengt Opdrachtgever Opdrachtnemer daarvan op de hoogte.

**Artikel 5 Intellectueel eigendom**

- 5.1 Opdrachtnemer behoudt altijd de rechten op door hem gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, tekeningen, enquêtes, programmatuur en/of de hierop betrekking hebbende informatie.
- 5.2 Deze zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Opdrachtnemer binnen de organisatie worden gedeeld, maar niet aan derden of partijen buiten de organisatie, tenzij dit het doel van de opdracht dient.
- 5.3 Het is niet toegestaan tijdens trainingen, opleidingen of coaching video of geluidsopnames te maken zonder toestemming van Opdrachtnemer. Het maken van foto's is wel toegestaan zolang dit anderen niet hindert.

- 5.4 Opdrachtnemer mag foto's, video's en andere opnames maken of laten maken door derden. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

### **Artikel 6 Klachten**

- 6.1 Klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk gedaan te worden, maar uiterlijk binnen 7 dagen na uitvoering van de dienst waar de klacht over gaat.
- 6.2 In geval van (vermeende) wanprestatie vindt er een gesprek plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer om het probleem op te lossen.
- 6.3 Indien dit gesprek niet tot tevredenheid verloopt kan de Opdrachtgever zijn klacht schriftelijk melden bij Opdrachtnemer, binnen 4 weken na het eerste gesprek. Binnen 4 weken wordt de klacht schriftelijk beantwoord door Opdrachtnemer of direct doorgestuurd naar de mediator (zie lid 5).
- 6.4 Is de klacht dan nog niet naar tevredenheid opgelost, wordt dhr. C. Verwoerd MA, NMI gecertificeerd mediator van Verwoerd Coaching & Consultancy te Oud-Beijerland, als onafhankelijke derde benoemd. Het oordeel is bindend voor Opdrachtnemer.
- 6.5 In laatste instantie is een gang naar de civiele rechter mogelijk.
- 6.6 Klachten en de wijze van afhandeling worden door Opdrachtnemer geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard.

### **Artikel 7 Vertrouwelijkheid**

Trainers en co-trainers van Opdrachtnemer staan ervoor in geen vertrouwelijke informatie buiten de trainings-/opleidingsgroep te brengen. Ook klachten en bedrijfsinformatie vallen onder onze vertrouwelijkheidsgarantie.

### **Artikel 8 Aansprakelijkheid**

Opdrachtnemer is slechts aansprakelijk voor schade geleden door Opdrachtgever, die het rechtstreeks en uitsluitend gevolg is van een aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkoming, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade, waartegen Opdrachtnemer verzekerd is, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd had behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen.

- a. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade, derving van inkomsten en dergelijke, door welke oorzaak ook ontstaan.
- b. De door Opdrachtnemer te vergoeden schade zal gematigd worden, indien de door Opdrachtgever te betalen prijs gering is in verhouding tot de omvang van de door Opdrachtgever geleden schade.
- c. Indien de verzekering van Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet tot uitkering overgaat, zal de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer altijd beperkt worden tot ten hoogste tweemaal de aanneemsom.

### **Artikel 9 Privacy**

- 9.1 Opdrachtnemer nemen we privacy serieus. We nemen de verantwoordelijkheid voor de verwerking van alle persoonsgegevens. Jan van Baardewijk is de Functionaris Gegevensbescherming van Zorgteamtraining. We zijn bereikbaar via bovengenoemde contactgegevens.
- 9.2 Opdrachtnemer verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. De persoonsgegevens die wij verwerken zijn:
- a. Voor- en achternaam en naam organisatie
  - b. Telefoonnummer en e-mailadres
  - d. Overige persoonsgegevens die je actief verstrekt bijvoorbeeld via onze website, correspondentie of telefonisch.
  - e. Gegevens over jouw activiteiten op onze website

- 9.3 Opdrachtnemer heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. We kunnen dit echter niet controleren. Als je ervan overtuigd bent dat we zonder toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact op dan verwijderen wij deze informatie.
- 9.4 Opdrachtnemer verwerkt persoonsgegevens om: je betaling af te handelen, je te kunnen bereiken om onze dienstverlening uit te voeren, je te informeren over onze diensten en producten en wijzigingen daarvan, om goederen en/of diensten bij je af te leveren en ook omdat we hier wettelijk toe verplicht zijn, door onze opname in het Centraal Register Kort Beroeps Onderwijs en voor onze belastingaangifte.
- 9.5 Opdrachtnemer bewaart je persoonsgegevens voor tot we hier geen reden meer toe zien. De gegevens voor onze eigen verantwoording bewaren we minimaal 7 jaren.
- 9.6 Opdrachtnemer verkoopt geen gegevens aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken als dit nodig is voor de uitvoering van overeenkomst met opdrachtgevers of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met bedrijven die gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Opdrachtnemer blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.
- 9.7 Opdrachtnemer gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op je privacy. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en jouw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen.
- 9.8 Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar bovengenoemde contactgegevens. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek.
- 9.9 Je hebt altijd de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link:  
<https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>
- 9.10 Opdrachtnemer neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact met ons op.