



# Algemene voorwaarden

## 1 Algemeen

**1.1** Onder deze Verkoop- en Leveringsvoorwaarden wordt verstaan:

**Oprachtnemer:** de ondernemer genaamd **Zwalu Training & Advies** die deze voorwaarden hanteert.

**Oprachtgever:** de Contractuele wederpartij van Zwalu Training & Advies; iedere natuurlijke of rechtspersoon die opdracht geeft tot door Zwalu Training & Advies geleverde diensten.

**Clïënt:**

- de natuurlijke persoon, tevens opdrachtgever, die door Zwalu Training & Advies wordt begeleidt of
- de door de Oprachtgever aangewezen natuurlijke persoon die door Zwalu Training & Advies is geaccepteerd en die zelf op vrijwillige basis heeft gekozen voor begeleiding door Zwalu Training & Advies.

**Training:** synoniem voor workshop, LeerWerkTraject (LWT) of cursus

**Cursist:** deelnemer aan training

**1.2** Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en leveringen van diensten van Oprachtnemer, op alle overeenkomsten die Zwalu Training & Advies sluit en op alle overeenkomsten die hiervan het gevolg kunnen zijn.

**1.3** Zwalu Training & Advies wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van Oprachtgever uitdrukkelijk van de hand.

**1.4** Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

## 2 Aanbieding en totstandkoming overeenkomst

**2.1** Een overeenkomst komt tot stand nadat de door Zwalu Training & Advies opgestelde offerte zowel door Zwalu Training & Advies als door de Oprachtgever is ondertekend.

**2.2** De door Zwalu Training & Advies gemaakte offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Zwalu Training & Advies is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen wordt bevestigd, tenzij anders aangegeven.

**2.3** Aanvullingen en wijzigingen op een opdracht kunnen slechts schriftelijk geschieden.

**2.4** Indien door Zwalu Training & Advies of door Zwalu Training & Advies ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van Oprachtgever of een door Oprachtgever aangewezen locatie, draagt Oprachtgever kosteloos zorg voor de door hen in redelijkheid gewenste faciliteiten.

## 3 Aanleveren informatie

**3.1** De Oprachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Zwalu Training & Advies aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Oprachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Zwalu Training & Advies worden verstrekt.

De Oprachtgever en/of de cliënt mogen bij de intake geen belangrijke gegevens van psychische, sociale, juridische of justitiële aard achterhouden die de voortgang van de begeleiding e/o training kunnen belemmeren.

**3.2** Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Zwalu Training & Advies zijn verstrekt, heeft Zwalu Training & Advies het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Oprachtgever in rekening te brengen. Als na een maand de ontbrekende gegevens nog niet zijn verstrekt, heeft Zwalu Training & Advies het recht de overeenkomst te ontbinden en de geleden schade, waaronder winstderving, vergoed te krijgen.

**3.3** Daar waar het verwerken van extra informatie, ontbrekende of onjuiste informatie meer tijd kost dan oorspronkelijk geoffereerd, heeft Zwalu Training & Advies het recht om meerwerk in rekening te brengen.

**3.4** Indien zich, in aanvulling op of afwijking van de informatie die door de Oprachtgever en/of cliënt is verstrekt, alsnog omstandigheden voordoen of blijken die een belemmering vormen voor de uitvoering of tijdsduur van de opdracht dan kan Zwalu Training & Advies de begeleiding beperken, uitstellen of beëindigen.

## 4 Prijs

**4.1** Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen zijn de door Zwalu Training & Advies gehanteerde tarieven exclusief BTW. Bij de prijs zijn niet inbegrepen reis- en verblijfkosten, alsmede alle overige kosten en voorschotten.

**4.2** Jaarlijks worden de tarieven aangepast aan inflatie en marktconformiteit.

**4.3** Indien Zwalu Training & Advies met Oprachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is Zwalu Training & Advies niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief indien de jaargrens wordt overschreden.

**4.4** De reiskosten en reistijd die de cliënt maakt komen voor rekening van cliënt en/of Oprachtgever.

**4.5** De honorering die Zwalu Training & Advies zal ontvangen, wordt vooraf overeengekomen en is niet afhankelijk van het resultaat van de begeleiding.

**4.6** Aanbiedingen en offertes gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

## 5 Trainingen in opdracht (in-company): wijziging, annulering, vervanging

**5.1** De Oprachtgever heeft, met inachtneming van het bepaalde in artikel 5.2. en 5.3., het recht de training te annuleren. Deze annulering dient schriftelijk te geschieden.

**5.2** Tussentijdse annulering van een meerdaagse training is niet mogelijk. Wel is het Oprachtgever toegestaan voor of tijdens de training cursisten te vervangen.

**5.3** Bij annulering tot twee weken voor aanvang van de training wordt aan Oprachtgever 50% van de trainingsprijs in rekening gebracht. Bij annulering op een termijn die korter is dan twee weken voor aanvang van de training, is Oprachtgever de gehele trainingsprijs verschuldigd.

**5.4** Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder het aantal aanmeldingen of ziekte van de trainer, daartoe aanleiding geven, is Zwalu Training & Advies gerechtigd de training te onderbreken, deze op een latere datum te plaatsen dan wel de training te annuleren.

**5.5** Zwalu Training & Advies behoudt zich het recht voor om onder omstandigheden de trainer te vervangen.

## 6 Trainingen in opdracht: uitvoering

**6.1** Indien uitvoering plaatsvindt in een andere accommodatie dan een trainingslocatie van Zwalu Training & Advies, is Oprachtgever verantwoordelijk voor tijdige beschikbaarheid van accommodatie, aanwezigheid van de benodigde hard- en software en andere benodigde hulpmiddelen in operationele status, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

**6.2** Oprachtgever dient ervoor zorg te dragen dat het cursusmateriaal, behoudens voorzover aangeleverd door Zwalu Training & Advies, in voldoende mate aanwezig is (tenzij anders is afgesproken) en overeenstemt met de gangbare standaard.

**6.3** Indien de omstandigheden, als omschreven in de vorige leden, mee-brengen dat de training naar oordeel van Zwalu Training & Advies niet kan worden gegeven, behoudt Zwalu Training & Advies zich het recht voor, na overleg met de Oprachtgever, de training te staken, waarbij de hieruit voortvloeiende kosten voor rekening zijn van Oprachtgever.

## 7 Trainingen o.b.v. 'open inschrijving'

**7.1** Aanmelding voor deelname dient schriftelijk te geschieden. Inschrijving, hetgeen bevestiging van de aanmelding aan de zijde van Zwalu Training & Advies inhoudt, geschiedt op volgorde van ontvangst van schriftelijke aanmelding. In geval het aantal aanmeldingen groter is dan het maximum aantal deelnemers, zal Zwalu Training & Advies een volgende training organiseren.

**7.2** Prijzen voor de trainingen zijn exclusief omzetbelasting (BTW). De prijs is inclusief kosten voor cursusmateriaal, eventueel gebruik van hulpmiddelen en lesruimte, koffie, thee en eventueel verstrekte lunch/maaltijd indien de training meerdere dagdelen bestrijkt.

**7.3** Facturering door Zwalu Training & Advies vindt plaats minimaal vier weken voor aanvang van de training, tenzij aanmelding plaatsvindt minder dan vier weken voor aanvang van de training, in welk geval ommegeand zal worden gefactureerd.

**7.4** Oprachtgever dient de factuur z.s.m. te betalen; het bedrag dient uiterlijk één week voor aanvang van de training door Zwalu Training & Advies ontvangen te zijn.

**7.5** Indien Oprachtgever het verschuldigde bedrag niet voor aanvang van de training heeft voldaan, is Oprachtgever in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling is vereist. Zwalu Training & Advies heeft dan het recht de cursist de toegang tot de training te weigeren, ongeacht de verplichting van Oprachtgever om het verschuldigde bedrag aan Zwalu Training & Advies te voldoen.

**7.6** Bij trainingen op basis van open inschrijving is kosteloze annulering tot 7 weken voor aanvang van de training mogelijk. Bij annulering tot twee weken voor aanvang van de training wordt aan de Oprachtgever 50% van de trainingsprijs in rekening gebracht. Bij annulering op een termijn die korter is dan twee weken voor aanvang van de training, is Oprachtgever de gehele prijs verschuldigd.

**7.7** Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder het aantal aanmeldingen of ziekte van de trainer, daartoe aanleiding geven, is Zwalu Training & Advies gerechtigd de training te onderbreken, deze op een latere datum te plaatsen dan wel de training te annuleren.

**7.8** Zwalu Training & Advies behoudt zich het recht voor om onder omstandigheden de trainer te vervangen.

## 8 Intellectueel eigendom en auteursrecht

**8.1** De door Zwalu Training & Advies uitgebracht adviezen en rapportages evenals het aangeboden werkmateriaal en cursusmateriaal zijn uitsluitend bestemd voor de cliënt zelf en, onder voorbehoud van cliënt's toestemming, tevens bestemd voor inzage door de Oprachtgever.

**8.2** Voor bekendmaking of ter beschikkingstelling van werk- en cursusmateriaal, adviezen en rapportages aan anderen dan Oprachtgever en cliënt is voorafgaande toestemming nodig van Zwalu Training & Advies.

**8.3** Zwalu Training & Advies behoudt te allen tijde alle rechten op door haar gemaakte plannen, documenten, afbeeldingen, cursusmateriaal, tekeningen en/of de hierop betrekking hebbende informatie en "know-how", zelfs wanneer daarvoor kosten in rekening zijn gebracht of na de verkoop nog verbeteringen zijn aangebracht, al dan niet op aanvraag van Oprachtgever.

**8.4** De in het vorige lid genoemde zaken mogen zonder schriftelijke toestemming van Zwalu Training & Advies noch geheel noch gedeeltelijk worden gekopieerd, anders dan voor intern gebruik bij Oprachtgever, noch aan derden worden



getoond, ter hand gesteld of op andere wijze worden bekend gemaakt, noch door Opdrachtgever worden gebruikt of ter beschikking worden gesteld anders dan voor het doel, waarvoor ze door Zwalu Training & Advies verstrekt zijn. Het maken van opnamen van een training in beeld en/of geluid is uitdrukkelijk verboden.

**8.5** Opdrachtgever vrijwaart Zwalu Training & Advies voor inbreuken op intellectuele eigendomsrechten van derden.

**8.6** Zwalu Training & Advies behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voorzover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

**8.7** Alle door Zwalu Training & Advies verstrekte en uitgeleende zaken, daar-onder eventueel mede begrepen kaarten, spellen, boeken etc., blijven eigendom van Zwalu Training & Advies.

## 9 Betalingsvoorwaarden

**9.1** Tenzij anders is overeengekomen geldt de volgende betalingsregeling: betaling binnen veertien dagen na (deel)factuurdatum.

**9.2** In geval van training zal Zwalu Training & Advies na het uitvoeren van de overeenkomst, of eerder indien schriftelijk overeengekomen, een factuur sturen waarin de vergoeding voor de training wordt gespecificeerd. Opdrachtgever dient deze factuur, zonder korting, opschorting of verrekening binnen 14 dagen aan Zwalu Training & Advies te betalen.

**9.3** Het recht van Opdrachtgever om zijn vorderingen op Zwalu Training & Advies te verrekenen is uitdrukkelijk uitgesloten, tenzij Zwalu Training & Advies in staat van faillissement geraakt. De volledige vordering tot betaling is onmiddellijk opeisbaar indien:

- een betalingstermijn is overschreden;
- de Opdrachtgever failliet is, of in surseance is;
- de Opdrachtgever als vennootschap wordt ontbonden of geliquideerd;
- de Opdrachtgever als natuurlijke persoon onder curatele wordt gesteld of overlijdt.

**9.4** Boeterente: bij zakelijke transacties is de opdrachtgever boeterente verschuldigd vanaf dertig dagen nadat de factuur is ontvangen. Indien de factuur al is gestuurd voordat Zwalu Training & Advies de dienst heeft geleverd, dan geldt een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de dienst. Bij betalingsachterstand treedt de boeterente van rechtswege in werking zonder dat een aanmaning/ingebrekestelling vereist is.

**9.5** De boeterente bedraagt 7% plus de rente van de Europese Centrale Bank.

**9.6** Voor transacties met consumenten geldt de wettelijke rente welke is vastgesteld door de Nederlandse Overheid. Wanneer betaling niet binnen de overeengekomen termijn heeft plaatsgevonden is opdrachtgever aan Zwalu Training & Advies alle buitengerechtigde incassokosten verschuldigd. Deze kosten worden als volgt berekend:

- over de eerste € 3.000: 15%
- over het meerdere tot € 6.000: 10%
- over het meerdere tot € 15.000: 8%
- over het meerdere tot € 60.000: 5%
- over het meerdere vanaf € 60.000: 3%

**9.7** Als de werkelijk gemaakte buitengerechtigde kosten de bovenstaande berekening overtreffen, zijn de werkelijk gemaakte kosten door opdrachtgever verschuldigd.

**9.8** Indien Zwalu Training & Advies in een gerechtelijke procedure in het gelijk wordt gesteld, komen alle kosten die zij in verband met deze procedure heeft moeten maken voor rekening van opdrachtgever.

**9.9** Zwalu Training & Advies is gerechtigd om haar begeleiding op te schorten zolang de opdrachtgever in gebreke is met de nakoming van zijn betalingsverplichtingen. Dit geldt ook wanneer een vaste uitvoeringstermijn is afgesproken.

## 10 Onuitvoerbaarheid van de opdracht

**10.1** Zwalu Training & Advies heeft het recht de overeengekomen werkzaamheden op te schorten indien zij door omstandigheden, welke buiten haar invloedssfeer liggen of waarvan zij bij het sluiten der overeenkomst niet op de hoogte was of kon zijn, tijdelijk verhinderd is haar verplichtingen na te komen.

**10.2** Indien de nakoming langer duurt dan 3 maanden of blijvend on-mogelijk wordt kan de overeenkomst worden ontbonden voor dat deel dat nog niet is nagekomen. Geen van beide partijen heeft in dat geval recht op vergoeding van de ten gevolge van de ontbinding geleden schade.

## 11 Wijzigingen in de opdracht

**11.1** Indien de omvang van de aan Zwalu Training & Advies verstrekte opdracht na het sluiten van de betreffende overeenkomst om welke reden dan ook wijzigt, is Zwalu Training & Advies gerechtigd eventueel meerwerk bij opdrachtgever in rekening te brengen. Zwalu Training & Advies zal de opdrachtgever na constatering schriftelijk onmiddellijk van het meerwerk in kennis stellen.

**11.2** Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

**11.3** Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering hierdoor worden beïnvloed. Zwalu Training & Advies zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

## 12 Ontbinding

**12.1** Indien opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige ver-plichting, uit de met Zwalu Training & Advies gesloten overeenkomst voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatelenstelling van opdrachtgever of stillegging of liquidatie van diens bedrijf, is Zwalu Training & Advies gerechtigd de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden, dan wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op de schorten. Zwalu Training & Advies is in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijk voldoening van het haar toekomende te vorderen.

**12.2** Een en ander laat onverlet de overige aan Zwalu Training & Advies toe-komende rechten, waaronder begrepen het recht op vergoeding van de door de ontbinding geleden schade.

**12.3** Zwalu Training & Advies is in het geval van een ontbinding als in het eerste lid genoemd nimmer gehouden tot enige vergoeding van schade aan opdrachtgever.

**12.4** Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling een behoorlijke nakoming door Zwalu Training & Advies verhindert, heeft Zwalu Training & Advies het recht de overeenkomst te ontbinden.

**12.5** Omstandigheden, die een overmachtsituatie voor Zwalu Training & Advies opleveren zijn in ieder geval: opdrachtgever of cliënt hebben belangrijke informatie voor de voortgang van de begeleiding achter gehouden; de cliënt is onvoldoende gemotiveerd om effectief te kunnen worden begeleid; gedragingen, behoudens opzet of grove schuld, van personen, van wie Zwalu Training & Advies bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt; ongeschiktheid van zaken, waarvan Zwalu Training & Advies bij uitvoering van de verbintenis gebruik maakt.

**12.6** Ook bij ontbinding met wederzijds goedvinden behoudt Zwalu Training & Advies haar recht op vergoeding van de door deze ontbinding geleden schade.

## 13 Vertrouwelijkheid en gedragscode

**13.1** Iedere partij zal naar derden toe strikte vertrouwelijkheid in acht nemen met betrekking tot de ontvangen informatie van en over de wederpartij.

**13.2** Indien en voor zover Zwalu Training & Advies schriftelijk rapport uit-brengt aan de opdrachtgever, niet zijnde de cliënt, zal de cliënt vooraf het rapport mogen inzien.

**13.3** In geval van een LWT is Zwalu Training & Advies verplicht zich te houden aan de meest recente gedragscode van de Nederlandse Orde van Loopbaanadviseurs en Outplacement Consulenten ([www.Noloc.nl](http://www.Noloc.nl)). Deze gedragscode kan bij Zwalu Training & Advies of de Noloc worden opgevraagd.

## 14 Reclames, klachten

**14.1** Reclames en klachten dienen schriftelijk en zo spoedig mogelijk te geschieden, doch uiterlijk binnen 14 dagen na constatering door cliënt of opdrachtgever, en dienen gericht te worden aan Zwalu Training & Advies.

De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat Zwalu Training & Advies in staat is adequaat te reageren.

**14.2** Indien een klacht gegrond is, zal Zwalu Training & Advies de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

**14.3** Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal Zwalu Training & Advies slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 15.

**14.4** Vorderingen en verweren, gegrond op de stelling dat Opdrachtnemer op enigerlei wijze tekort zou zijn geschoten, verjaren door verloop van 1 jaar na het afsluiten van de opdracht waarop zij betrekking hebben.

**14.5** Bij overtreding van de gedragscode van de Noloc door Zwalu Training & Advies zijn opdrachtgever en/of cliënt bevoegd de klacht ter kennis te brengen van de Raad van Toezicht van de Noloc (Reglement van Rechtspraak van Noloc kan worden gedownload op [www.Noloc.nl](http://www.Noloc.nl)).

## 15 Aansprakelijkheid

**15.1** Zwalu Training & Advies is niet aansprakelijk of verantwoordelijk voor schade als gevolg van door cliënt of opdrachtgever ondernomen handelingen of gedrag dat mogelijkerwijs zou kunnen voortvloeien uit de begeleiding of de door Zwalu Training & Advies gegeven adviezen.

**15.2** Zwalu Training & Advies is voorts slechts aansprakelijk voor tekort-komingen bij de uitvoering van de dienstverlening indien en voorzover deze het gevolg zijn van grove nalatigheid of een grove tekortkoming.

**15.3** De aansprakelijkheid voor de schade wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Zwalu Training & Advies voor haar dienstverlening heeft ontvangen. Heeft de uitvoering van de opdracht langer dan 6 maanden geduurd dan is haar aansprakelijkheid beperkt tot het honorarium over de laatste 6 maanden.

**15.4** Wanneer opdrachtgever op grond van bovenstaande meent aanspraak te kunnen maken op schadevergoeding dan dient hij, op straffe van verval, zijn aanspraken binnen bekwame tijd schriftelijk doch uiterlijk binnen 1 jaar na het beëindigen van de opdracht aan Zwalu Training & Advies kenbaar te maken.

## 16 Toepasselijk recht en forumkeuze

Alleen de burgerlijke rechter die bevoegd is in de vestigingsplaats van Zwalu Training & Advies is bevoegd kennis te nemen van geschillen. Nederlands recht is van toepassing.