

Algemene voorwaarden BAAN Academy

1. Algemeen en acceptatie

- 1.1 Er kunnen geen rechten worden ontleend aan de resultaten van de dienstverlening van BAAN Academy;
- 1.2 Er worden geen baangaranties afgeleverd op de trainingen en cursussen van BAAN Academy;
- 1.3 Baan Academy is een initiatief van Sollicitatietools VOF en Slagkracht Training & Coaching.
- 1.4 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en overeenkomst tussen BAAN Academy en cliënt, waarover BAAN Academy deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard en voor zover door partijen niet uitdrukkelijk schriftelijk van deze voorwaarden is afgeweken.
- 1.5 Van deze algemene voorwaarden afwijkende bedingen en overeenkomsten zijn slechts rechtsgeldig voor zover zij door BAAN Academy schriftelijk zijn bevestigd;
- 1.6 Dit contract is geldig gedurende de cursus de cursus volgt en wordt afgerond na certificering.
- 1.7 De overeenkomst komt tot stand wanneer de cliënt de offerte van BAAN Academy schriftelijk aanvaardt en de cliënt heeft ingestemd met de bepalingen uit deze algemene voorwaarden. Cliënt retourneert een voor akkoord getekend exemplaar van de overeenkomst aan BAAN Academy. Cliënt kan ook volstaan met het per mail verstrekken van een opdracht;
- 1.8 BAAN Academy behoudt zich het recht voor om een cliënt niet, dan wel onder beperkende voorwaarden voor begeleiding te accepteren. Wanneer het oriëntatiegesprek of intakegesprek met de cliënt hiertoe aanleiding geeft, zal BAAN Academy de cliënt daarvan direct op de hoogte stellen;
- 1.9 Indien zich, in aanvulling op, of in afwijking van de informatie die tijdens de oriënterende gesprekken met de cliënt of de cliënt verschaft is, omstandigheden voordoen of nieuwe omstandigheden bekend worden, die ernstige belemmeringen inhouden voor de uitvoering of de tijdsduur van de opdracht, kan BAAN Academy de begeleiding beperken, tot op een nader te bepalen tijdstip opschorten dan wel beëindigen;
- 1.10 BAAN Academy heeft het recht om de uit, in 1.7 van deze voorwaarden, genoemde vertraging voortvloeiende extra kosten aan de cliënt in rekening te brengen.
- 1.11 BAAN Academy blijft eigenaar van de inhoud en het auteursrecht van de cursus. Ook na afronding van de cursus. Derden en cursisten mogen de inhoud niet verstrekken of gebruiken voor commerciële doeleinden.

2. Aansprakelijkheid

- 2.1 BAAN Academy is niet aansprakelijk voor de cliënt geleden directe of indirecte schade, behoudens in geval van aantoonbare opzet of grove schuld van BAAN Academy;
- 2.2 BAAN Academy aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade, met inbegrip van gevolgschade, bij cliënt, werkgever of derden, die door de cliënt tijdens de begeleidingsperiode of daarna direct en/of indirect wordt veroorzaakt;
- 2.3 BAAN Academy is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat BAAN Academy is uitgegaan van door de cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens;
- 2.4 Cliënt vrijwaart BAAN Academy en diens ondergeschikten, voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan cliënt toerekenbaar is.
- 2.5 Copyright van de cursussen en het eigendomsrecht van het materiaal berusten bij Sollicitatietools. Het materiaal wordt geacht alleen gebruikt te worden voor eigen gebruik en mag niet worden verstrekt aan derden.

3. Honorarium en betalingsvoorwaarden

- 3.1 Na acceptatie van de offerte, zal het verschuldigde bedrag in rekening worden gebracht;
- 3.2 Alle geldbedragen afgeleid van de in deze algemene voorwaarden opgenomen bepalingen zijn inclusief BTW en inclusief reiskosten;
- 3.3 Is de cliënt in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van cliënt. In ieder geval is de cliënt het dan geldende incassotarief van de Nederlandse Orde van Advocaten verschuldigd. Indien BAAN Academy aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking;
- 3.4 Bij annuleren van de opleiding binnen 24 uur voor aanvang van de afspraak door cliënt of cliënt, worden deze uren in rekening gebracht. Voor het annuleren buiten de in de vorige zin genoemde termijn geldt een verrekening van 50% van de gereserveerde tijd;
- 3.5 Cliënt ontvangt een factuur per mail voor de betaling van de cursus en krijgt hiervan een afschrift via Moneybird;
- 3.6 Betaling dient, conform de factuur, zonder korting of verrekening - binnen 30 dagen na factuurdatum op de rekening van BAAN Academy ontvangen te zijn. Indien niet aan het gestelde in de vorige zin is voldaan is cliënt in verzuim en vanaf dat moment is cliënt over het opeisbare bedrag 1% rente per maand verschuldigd;
- 3.7 Cliënt heeft de mogelijkheid om in termijnen te betalen. Dit wordt voorafgaand aan de start afgesproken en vastgelegd. Het maximale aantal termijnen bedraagt 4.
- 3.8 Betaling geschiedt per bank. Contact of creditcard kunnen niet worden geaccepteerd.
- 3.9 De vorderingen van BAAN Academy op cliënt zijn onmiddellijk opeisbaar als na het sluiten van de overeenkomst aan BAAN Academy omstandigheden ter kennis komen die BAAN Academy goede grond geven te vrezen dat de cliënt niet aan zijn verplichtingen zal voldoen (liquidatie, beslag, faillissement of surséance van betaling van cliënt). BAAN Academy is bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, een en ander onverminderd het recht van BAAN Academy schadevergoeding te vorderen.
- 3.10 BAAN Academy houdt zich aan de wettelijke bedenktijd van 14 dagen na inschrijving.

4. Gedragscode en geheimhouding

- 4.1 BAAN Academy adviseert alleen medewerkers die hiertoe gemotiveerd zijn: vrijwilligheid en motivatie zijn noodzakelijke voorwaarden om een cursus te volgen;
- 4.2 BAAN Academy betracht de grootste zorgvuldigheid en integriteit bij haar dienstverlening. Ten opzichte van haar cliënten en ten opzichte van derden zal zij te allen tijde een positie nastreven die gebaseerd is op vertrouwen, professionaliteit, onpartijdigheid en onafhankelijkheid;
- 4.3 Alle partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is meegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie;
- 4.4 Ook in de gevallen waarin BAAN Academy niet tot geheimhouding is verplicht, zal BAAN Academy de ter kennis gekomen informatie van cliënt of cliënt als vertrouwelijk behandelen;
- 4.5 De faciliteiten, informatie en diensten van BAAN Academy staan de cliënt uitsluitend ten dienste voor persoonlijk gebruik in verband met de eigen loopbaanoriëntatie, coaching en/of team training. Het staat cliënten niet vrij één en ander te gebruiken voor commerciële doeleinden, voor publicatie of voor welk ander gebruik ook dat niet in directe zin ligt in de aan BAAN Academy verstrekte opdracht. De door BAAN Academy verstrekte testen, oefeningen en de ter beschikking gestelde documentatie, informatie of adviezen zijn uitsluitend bestemd voor strikt persoonlijk gebruik door de cliënt.
- 4.6 BAAN Academy onthoudt zich van uitspraken over concurrenten. Daarnaast geeft zij een helder beeld en verwachtingspatroon van de te volgen cursussen. Hierin wordt gedeeld hoe de duur, het niveau, de kosten en de inhoud eruit zien.
- 4.7 BAAN Academy houdt zich aan de reclame code voor cursussen.
- 4.8 De reclame onthoudt zich van enige suggestie van redelijkerwijze niet te verwezenlijken resultaten en van het stellen van niet-erkende "graden".

5. Beëindiging

- 5.1 Opleiding is afgerond na certificering;
- 5.2 Bij verstrekken van situationeel advies wordt de opdracht zorgvuldig geformuleerd in de offerte en hierin zal BAAN Academy een prognose van activiteiten en advies uren weergeven;
- 5.3 Indien zich omstandigheden voordoen met betrekking tot personen en/of materiaal waarvan BAAN Academy zich pleegt te bedienen, welke van dien aard zijn dat de uitvoering van de overeenkomst onmogelijk dan wel bezwaarlijk en/of onevenredig kostbaar wordt, is BAAN Academy bevoegd de overeenkomst te ontbinden;
- 5.4 Als na totstandkoming van de opdracht de cliënt zich, om welke reden dan ook, terugtrekt, of op andere gronden het tijdstip intreedt waarop de opdracht eindigt, dan blijven niettemin alle bepalingen van deze overeenkomst die bedoeld zijn om na beëindiging van de overeenkomst geldig te blijven tussen partijen bestaan, in het bijzonder de bepalingen ten aanzien van de betalingsverplichtingen van de cliënt en de bepalingen ten aanzien van vertrouwelijkheid van gegevens;

- 5.5 Indien de cliënt bij herhaling de afspraken met BAAN Academy niet nakomt, herhaaldelijk zonder opgave van redenen niet op afspraken verschijnt, respectievelijk geen inzet/motivatie (meer) toont, kan dit leiden tot tussentijdse onderbreking of tot definitieve beëindiging van de dienstverlening door BAAN Academy. Alvorens hiertoe over te gaan zal BAAN Academy de cliënt schriftelijk waarschuwen.
- 5.6 Geen van partijen is gehouden tot het nakomen van enige verplichting als gevolg van overmacht. Er is sprake van overmacht bij werkstaking, weersomstandigheden, ziekte, oorlog of natuurrampen, overschrijding van de levertijd door toeleveranciers van zaken of diensten, transportproblemen ten gevolge van een tekort van transportmiddelen of overheidsmaatregelen. Als de overmacht situatie langer dan 30 dagen heeft geduurd, hebben partijen het recht om de overeenkomst door schriftelijke ontbinding te beëindigen. Het deel van de opdracht dat reeds is gepresteerd, wordt dan naar verhouding afgerekend zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.”
- 5.7 Bij annulering tot vijf weken voor aanvang van de activiteit wordt reeds betaald inschrijfgeld onder aftrek van € 25,- administratiekosten gerestitueerd. BAAN Academy behoudt zich het recht voor om de cursus te annuleren bij onvoldoende inschrijvingen. Data, tijden en programma zijn onder voorbehoud van wijzigingen. U wordt vijf weken voor aanvang van de cursus hierover geïnformeerd en in overleg in een andere groep ingedeeld. Mocht dit onverhoopt niet kunnen, dan kan de inschrijving teniet gedaan worden en wordt het gehele cursusbedrag terug gestort. Inschrijving vindt plaats in volgorde van ontvangst.
- 5.8 Wanneer u gebruik wilt maken van deze ‘zichttermijn’ dient u binnen veertien dagen na inschrijving per e-mail aan ons kenbaar te maken dat u uw inschrijving wilt terugtrekken onder de voorwaarden van de wettelijke zichttermijn. U dient deze e-mail te sturen naar info@sollicitatietools.nl met als onderwerp ‘Gebruik Zichttermijn’. NB: deze wetgeving is alleen van toepassing wanneer de betreffende activiteit nog geen aanvang heeft genomen.

6. Klachtenprocedure

Klachtenprocedure

1. Klachten worden binnen 5 werkdagen behandeld. Binnen 8 werkdagen komt BAAN Academy met een voorstel voor een oplossing. BAAN Academy verwacht dat de klachtenverstrekker ook binnen 8 werkdagen daarop reageert. Binnen 5 werkdagen kan BAAN Academy reageren met een tegenvoorstel.
2. Op het moment dat er meer tijd nodig is dan 5 dagen, dan wordt dit ook binnen 5 werkdagen gemeld en hier wordt een passend tijdsplan voorgesteld en een indicatie van het uitsluitel gegeven om de klacht kwalitatief af te kunnen handelen.
3. Mochten BAAN Academy en de cursist er na 3 onderhandelingen niet uitkomen, dan wordt er een onafhankelijke mediator ingeschakeld om te bemiddelen. De keuze van mediator wordt samen bepaald. Ook is het een mogelijkheid om dan gelijk gebruik te maken van arbitrage. Deze uitspraak zullen beide partijen honoreren.
4. Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld. Ook hier streven wij naar een goede naleving van wet op privacy en bescherming persoonsgegevens.
5. Tijdens en na afronding van de cursus wordt er een klanttevredenheidsonderzoek gedaan onder de cursisten. Deze uitslagen worden tevens vastgelegd in het digitale dossier. De verbeterpunten worden eens per maand uitvoerig besproken en naar waar mogelijk worden de aangedragen maatregelen geïmplementeerd. Dit om de klanttevredenheid te waarborgen en te verbeteren.

6. Communicatie met de klant bestaat (onder andere) uit het verkrijgen van feedback van de cursist met betrekking tot producten en diensten, waaronder klachten van klanten.
7. BAAN Academy zal maatregelen treffen en implementeren om herhaling van klachten te voorkomen.
8. De beheerders van de mailbox zijn aangewezen om ook de binnenkomende klachten te beoordelen en te beantwoorden. Mocht de klacht van dusdanige omvang zijn, dan wordt de klacht besproken in een vergadering. Deze handeling wordt tevens teruggekoppeld aan de cursist met de klacht. De beheerders zijn aangewezen als resp. Annemarie Keemers, eigenaar Sollicitatietools en Niek Slaghekke, eigenaar Slagkracht Training & Coaching.
9. *Klachten worden geregistreerd in de dossiers, gezamenlijk met de antwoorden, behandeling, maatregelen en afhandelingen.* Deze zullen gedurende wettelijk bepaalde 5 jaren worden bewaard op grond van mediaton dossiers.
10. Het oordeel van de arbitrage is bindend voor beide partijen. BAAN Academy streeft naar een afhandeling van 7 werkdagen na uitspraak.

BAAN Academy heeft contact met Mediator SB Advies te Enschede. www.sbadvies.nl