

# Aanvullende leverings- en betalingsvoorwaarden Ideon BV - Trainingen

## Definities

- Opleiding : Opleiding, cursus, workshop en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
- Ideon B.V. : Opdrachtnemer en ondernemer, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst aan de opdrachtgever aanbiedt en verkoopt.
- Opdrachtgever: Onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

## 1. Algemeen

Deze aanvullende voorwaarden op de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van Ideon B.V. zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen de ondernemer en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

## 2. Gedragsregels

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf.

## 3. Annuleringsvoorwaarden

De Opdrachtgever van een training/opleiding heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een training/opleiding schriftelijk te annuleren. Als annuleringsdatum geldt de datum van het poststempel of e-maildatum. Bij annulering van de training/opleiding door de Opdrachtgever brengt Ideon B.V kosten in rekening:

- Tussen 6 tot 4 weken voor aanvangsdatum training/opleiding: 50 % van het totaal (exclusief opties) uit de begroting van de opdrachtbevestiging.

Tussen 4 tot 1 weken voor aanvangsdatum training/opleiding: 75 % van het totaal (exclusief opties) uit de begroting van de opdrachtbevestiging.

Bij annuleringen die plaatsvinden binnen een week van de geplande training/ opleiding zal 100 % doorbelast worden. De annuleringskosten zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door Ideon B.V. toegezonden facturen.

Verzetten/verplaatsen van de training/opleiding is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Ideon B.V.

IdeonB.V. heeft het recht om, met duidelijke opgave van redenen, de opleiding te annuleren of deelname van een deelnemer te weigeren. De Opdrachtgever heeft dan recht op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan Ideon B.V. betaalde bedrag met betrekking tot de opleiding of de deelnemer.

#### **4. Overmacht**

Bij situaties van overmacht waardoor een opleiding niet conform de opdrachtbevestiging kan worden uitgevoerd, zal Ideon B.V.– voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Ideon B.V. de Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende opleiding alsnog zal worden gegeven. In geval van overmacht heeft de Opdrachtgever geen recht op een (schade)vergoeding. Ideon B.V. zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit situaties van overmacht.

Een Opdrachtgever kan niet kosteloos een training annuleren, of de overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege situaties van overmacht.

#### **5. Aansprakelijkheid**

Voor aanvaarde opdrachten heeft Ideon B.V. een inspanningsverplichting. Indien Ideon B.V. aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.

Ideon B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Ideon B.V. is uitgegaan van, door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens.

Ideon B.V. is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Onder indirecte schade wordt uitsluitend verstaan de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden, de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Ideon B.V. aan de overeenkomst te laten beantwoorden, voor zoveel deze aan Ideon B.V. toegerekend kunnen worden en redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden. Ideon B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

Als Ideon B.V. aansprakelijk is voor directe schade, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het declaratiebedrag en in ieder geval het bedrag van de door de assuradeur van Ideon B.V. in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.

De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Ideon B.V. of zijn leidinggevende ondergeschikten.

#### **6. Geheimhouding en privacy**

Beide partijen zijn verplicht vertrouwelijke informatie die zij voor de opdracht hebben gekregen, geheim te houden. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is aangegeven of als dit blijkt uit de (soort) informatie.

Moet Ideon B.V. volgens een wettelijke bepaling of een rechterlijke uitspraak, vertrouwelijke informatie aan - door de wet of de bevoegde rechter aangewezen - derden verstrekken en kan hij zich niet beroepen op een wettelijk dan wel door de bevoegde rechter erkend of toegestaan recht van verschoning, dan is hij niet verplicht tot schadevergoeding of schadeloosstelling en is de opdrachtgever niet gerechtigd de opdracht te ontbinden op grond van de schade die hierdoor is ontstaan.

## **7. Klachtenprocedure**

1. Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden ter attentie van de afdeling Support. Een klacht kan via diverse kanalen worden ingediend:
  - Via het online klachtenformulier op de website;
  - Per mail via support@ideon.nl;
  - Per brief (Wolferinksweg 6, 7213 LJ Gorssel).
2. Binnen twee werkdagen ontvangt de indiener van de klacht een ontvangstbevestiging van de supportmedewerker. Hierbij wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn en welke termijnen in acht worden genomen.
3. De supportmedewerker registreert de klacht en bepaalt welk bevoegd persoon de klacht gaat afhandelen. De supportmedewerker stuurt de klacht door naar de bevoegde persoon.
4. De bevoegde persoon beoordeelt of de klacht gegrond is en onderneemt de nodige acties voor de verdere afhandeling.
5. Bij de afhandeling van de klacht wordt contact opgenomen met de indiener zodat hij/zij de klacht verder kan toelichten.
6. Uiterlijk binnen tien werkdagen na het indienen van de klacht neemt de bevoegde persoon contact op met de indiener van de klacht. Hierbij wordt aangegeven hoe de verdere afhandeling van de klacht verloopt.
7. De indiener van de klacht ontvangt een schriftelijk en gemotiveerd bericht over de verdere afhandeling.
8. Wanneer een klacht niet naar tevredenheid van de indiener is opgelost, kan schriftelijk bezwaar worden gemaakt tegen de afhandeling van de klacht.
9. Er wordt naar gestreefd om het bezwaarschrift binnen één maand af te handelen.
10. Het bezwaarschrift wordt afgehandeld zoals vermeld in de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden.

Jaarlijks worden alle geregistreerde klachten geanalyseerd, waarbij wordt bekeken of de genomen maatregelen effectief geweest zijn.