

Leverings- en annuleringsvoorwaarden

Hieronder vallen ook het [klachtenreglement](#) en het [privacyreglement](#).

Algemene leveringsvoorwaarden

Van: CommunicatieWijs, hierna te noemen gebruiker

Artikel 1 Definities

1. In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden.

Opdrachtgever: de wederpartij van gebruiker.

Overeenkomst: de overeenkomst tot dienstverlening (overeenkomst van opdracht).

Artikel 2 Algemeen

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

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

4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

Artikel 3 Aanbiedingen en offertes

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.

2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn inclusief BTW, tenzij anders aangegeven.

4. Indien de aanvaarding (op ondergeschikte punten) afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod is gebruiker daaraan niet gebonden. De overeenkomst komt dan niet overeenkomstig deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij gebruiker anders aangeeft.

Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren, een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt.

3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.

4. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

5. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst

1. 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.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

Artikel 6 Contractsduur; uitvoeringstermijn

1. De overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke partijen uitdrukkelijk en schriftelijk zullen overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever gebruiker derhalve schriftelijk ingebreke te stellen.

Artikel 7 Honorarium

1. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen.

2. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens het overeengekomen uurtarief of tarief per dag of dagdeel en bij gebreke daarvan volgens de gebruikelijke uurtarieven van gebruiker, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

3. Het honorarium is en eventuele kostenramingen zijn inclusief BTW en wordt maandelijks – tenzij anders vermeld in de offerte - in rekening gebracht.

Artikel 8 Betaling

1. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

2. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de betaling binnen de termijn van 14 dagen dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd ter hoogte van de wettelijke rente.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

Artikel 9 Incassokosten

Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. De eventueel door gebruiker aan derden verschuldigde incassokosten worden gefixeerd op het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.

Artikel 10 Onderzoek, reclames

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

2. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 13.

Artikel 11 Opzegging

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, is opdrachtgever alsdan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.
3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.
4. Indien de overdracht van de werkzaamheden voor gebruiker extra kosten met zich meebrengt, worden deze niet aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Artikel 12 Opschorting en ontbinding

1. Gebruiker en opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevegd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

1. Indien gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
2. Indien gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van gebruiker te verstrekken uitkering, althans tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. Onder directe 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 gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan gebruiker

toegerekend kunnen worden;

- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover

opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van gebruiker of haar ondergeschikten.

Artikel 14 Overmacht

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.

Artikel 15 Geheimhouding

Beide 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 medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Annuleringsvoorwaarden voor opleidingen* bij CommunicatieWijs

CommunicatieWijs neemt alleen annuleringen in behandeling die schriftelijk (brief, email) binnengekomen zijn. Als annuleringsdatum hanteert CommunicatieWijs de ontvangstdatum van het desbetreffende schrijven. De annuleringsdatum wordt door CommunicatieWijs altijd gerelateerd aan de startdatum van de opleiding waarvoor oorspronkelijk is ingeschreven.

Annulering bij meer dan 30 dagen voor aanvang van de opleiding

Indien annulering meer dan 30 dagen voor de geplande aanvangsdatum van de opleiding plaatsvindt voor € 25 administratiekosten in rekening gebracht.

Annuleren tussen 30 en 14 dagen voor aanvang van de opleiding

Bij annulering tussen de 30 en 14 dagen voor de start van de opleiding wordt 50%

van het totale opleidingsbedrag in rekening gebracht.

Annulering binnen 14 dagen voor aanvang dan wel na de start van de opleiding

Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang of na de start van de opleiding kan er geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van enig deel van het verschuldigde bedrag.

Bij annulering voor aanvang van de training is het mogelijk dat de gereserveerde plaats wordt ingenomen door een andere deelnemer. De plaatsvervanger dient te voldoen aan de eventuele gestelde vooropleidingseisen. Tijdens de duur van de training is het niet mogelijk van deze regeling gebruik te maken.

Voor particulieren geldt dat zij vanaf het moment van inschrijving 14 dagen gebruik kunnen maken van het herroepingsrecht, tenzij de training dan al gestart is.

Opleidingsdata wijzigen

Indien de te volgen opleiding uit meer dan één dag bestaat is het mogelijk, tot uiterlijk 14 dagen voor aanvang, eenmalig te veranderen van aanvangsdatum. Zo'n verzoek kan alleen gehonoreerd worden als er op de nieuwe trainingsdatum plaats is. Binnen een tijdslimiet van 14 dagen geldt verandering als annulering tenzij er een plaatsvervanger komt.

Indien gebruik gemaakt wordt van de regeling tot het wijzigen van de opleidingsdatum, blijven de annuleringsvoorwaarden geldig voor die nieuwe opleidingsdata.

Als tegemoetkoming in de kosten van de administratieve verwerking van dit soort wijzigingen, wordt een vergoeding van € 25 per persoon in rekening gebracht.

*Onder opleidingen wordt ook trainingen, workshops en lezingen verstaan