

Deze leveringsvoorwaarden gelden voor alle diensten van Oosterhoorn Medezeggenschap. U gaat hiermee akkoord als u ons – mondeling of schriftelijk – een opdracht geeft. Alle medewerkers en opleiders die uit naam van Oosterhoorn Medezeggenschap diensten aan u leveren, zijn aan deze leveringsvoorwaarden gebonden.

1. Algemeen

Wij verplichten ons tot dienstverlening met optimale kwaliteit, maar aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit onze diensten. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor materiële schade en letselschade door onze opleidingsactiviteiten. Wij gaan er van uit dat u bij geprogrammeerde outdoor-activiteiten zelf voor een passende verzekering zorgt. Zo zal Oosterhoorn Medezeggenschap alleen die bureaus inschakelen voor outdoor-activiteiten die zelf de aansprakelijkheid op zich nemen en hiervoor verzekerd zijn.

2.a. Totstandkoming open inschrijvingstrainingen

- 2.a.1. De overeenkomst tussen Oosterhoorn Medezeggenschap en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvingsformulier of de daartoe verstrekte offerte, of de door Oosterhoorn Medezeggenschap en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mail verzending.
- 2.a.2. De overeenkomst onderscheidt de volgende diensten:
- Programma
 - Syllabus
 - Begeleiding trainer.

2.b. Totstandkoming maatwerk trainingen

- 2.b.1. De overeenkomst tussen Oosterhoorn Medezeggenschap en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe verstrekte offerte, of de door Oosterhoorn Medezeggenschap en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mail verzending.
- 2.b.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen zijn voor beide partijen van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.b.3. Maatwerktrainingen bieden wij aan na een vrijblijvend oriënterend gesprek. Daarop ontvangt u van ons een offerte en een gedetailleerd opleidingsprogramma. In deze offerte is onder andere opgenomen de dienstverlening die wij voor u verrichten en de overige te onderscheiden diensten.
- 2.b.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, bent u zelf verantwoordelijk voor het zo nodig boeken van een accommodatie. Desgevraagd bemiddelen wij daarbij. U ontvangt de factuur van de accommodatie dus niet van ons, maar rechtstreeks van het conferentiehotel. Bij een meerdaagse scholing boekt u ook voor de trainer(s) accommodatie. De kosten daarvan komen voor uw rekening.

3. Geldigheidsduur offerte

- 3.1. De door ons uitgebrachte offertes zijn geldig tot drie maanden na de offertedatum.
- 3.2. Op onze offertes zijn de leveringsvoorwaarden van toepassing.

4. Annuleringsregeling

- 4.1. Na ondertekening van de opdrachtbevestiging geldt een bedenktijd van 14 dagen, waarin u alsnog kunt afzien van de gesloten overeenkomst.
- 4.2. Annuleringen dienen schriftelijk aan Oosterhoorn Medezeggenschap gemeld te worden.
- 4.3. Bij maatwerktrainingen is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie en draagt hiervoor zelf de annuleringskosten.
- 4.4. Annuleringskosten training
- | | |
|--|------|
| a) bij annulering later dan 2 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 100% |
| b) bij annulering tussen 2 weken en 4 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 60% |
| c) bij annulering tussen 4 weken en 8 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 35% |
| d) bij annulering tussen 8 weken en 13 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 10% |
- 4.5. Oosterhoorn medezeggenschap kan een training annuleren in geval van overmacht en onvoorziene omstandigheden.

5. Garanties

- 5.1. Is de trainer voor een open inschrijvingstraining onverhoopt verhinderd, dan zorgt Oosterhoorn Medezeggenschap voor een geschikte vervanger.
- 5.2. Is de trainer voor een maatwerktraining onverhoopt verhinderd, dan zorgen wij in overleg met u voor een geschikte vervanger. Lukt dit niet of wanneer u dit niet wenst, overleggen wij met u over een nieuwe datum voor de uitvoering. De hierdoor gemaakte annuleringskosten van de accommodatie zijn dan voor rekening van Oosterhoorn Medezeggenschap.

6. Betalingsvoorwaarden

- 6.1. Betaling dient plaats te vinden uiterlijk 30 dagen na factuurdatum.
- 6.2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en wordt de factuur automatisch verhoogd met de wettelijke rente.
- 6.3. In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de opdrachtgever.

7. Evaluatie

Wij vragen u mee te werken aan de mondelinge en schriftelijke evaluatie na afloop van onze dienstverlening.

8. Eigendom

Op al het schriftelijke en digitale materiaal dat wij u ter beschikking stellen, rust auteursrecht. Het mag dus niet zonder schriftelijke toestemming van Oosterhoorn Medezeggenschap verder worden vermenigvuldigd en/of aan derden ter beschikking worden gesteld.

9. Geheimhouding

Al uw zakelijke en bedrijfsgegevens waarvan wij op de hoogte komen zullen wij geheim houden.

10. Klachten en geschillen

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening dan gaan wij er van uit dat u deze allereerst bespreekt met de trainer. Heeft dat naar uw mening onvoldoende resultaat, dan kunt u schriftelijk (brief of e-mail) een klacht indienen bij:

Oosterhoorn Medezeggenschap
Hoofdstraat 19
8162 AA Epe
info@oosterhoornmz.nl

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Een ingediende klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 dagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

Binnen twee weken ontvangt u schriftelijk vanuit Oosterhoorn Medezeggenschap een antwoord op uw klacht. Indien er langere tijd nodig is om onderzoek te verrichten naar een klacht, ontvangt opdrachtgever binnen één week na dagtekening van de klachtenbrief hiervan schriftelijk bericht, met een uitgebreide toelichting van de reden van uitstel alsmede een indicatie van de datum waarop Oosterhoorn Medezeggenschap schriftelijk antwoord denkt te kunnen geven op de klacht.

In het geval dat niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Mr. I. van de Pas
De Voort Advocaten | Mediators
Professor Cobbenhagenlaan 75
Postbus 414
5000 AK TILBURG
Telefoon 013 466 88 88
Email info@devoort.nl

De afhandeling van de klacht door de onafhankelijke derde vindt binnen vier weken plaats.

De kosten daarvan worden betaald door OM. Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

Ingediende klachten en bijbehorende documentatie worden door ons voor een termijn van twee jaar bewaard.