

Algemene Voorwaarden Praktijkspraak

1 Algemeen

1.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes van en opdrachten aan Praktijkspraak, daarnaast op overeenkomsten betreffende door Praktijkspraak te verrichten diensten.

Als de opdrachtgever algemene voorwaarden hanteert, die strijdig zijn met de door Praktijkspraak gehanteerde algemene voorwaarden, zullen de door Praktijkspraak toegepaste voorwaarden gelden, tenzij de opdrachtgever binnen twee weken na ontvangst van de algemene voorwaarden met Praktijkspraak in overleg treedt en een afwijkende afspraak gemaakt wordt.

1.2

Praktijkspraak werkt vanuit een onpartijdige en onafhankelijke positie en op basis van de deskundigheid van adviseurs/opleiders van Praktijkspraak.

1.3

Adviseurs/opleiders van Praktijkspraak werken overeenkomstig de normen, waarden en gedragsregels zoals in deze algemene voorwaarden zijn vastgelegd.

2. Inspanning Praktijkspraak

2.1

Praktijkspraak verplicht zich zijn kennis en ervaring naar beste inzicht en vermogen in te zetten voor de uitvoering van de opdracht.

3. Inschakeling derden

3.1

Derden zullen uitsluitend bij de uitvoering van de opdracht betrokken worden in overleg en in overeenstemming met de opdrachtgever.

4. Tegenstrijdige belangen

4.1

In het geval dat uitvoering van een mogelijke opdracht in strijd kan komen met de belangen van een al bestaande opdrachtgever, zal Praktijkspraak hiervan melding maken aan de betrokken partijen.

4.2

Indien sprake is van een tegenstrijdig belang zal Praktijkspraak pas ingaan op het verzoek tot het uitvoeren van een opdracht, als daaromtrent voor alle betrokken partijen aanvaardbare afspraken zijn gemaakt.

5 Grondslag voor het formuleren van voorstellen tot advisering, begeleiding en opleiding

5.1

Voorstellen zijn gebaseerd op informatie die door de opdrachtgever aan Praktijkspraak is verstrekt. De opdrachtgever zal zich er voor inspannen, om tijdig alle informatie te verstrekken die van belang is voor het formuleren van een voorstel.

5.2

Ter voorbereiding van een voorstel zal een vooronderzoek plaatsvinden (in de regel in de vorm van één of meerdere gesprekken en/of bestudering van documentatie) gericht op het verkrijgen van een duidelijk beeld van de organisatie waarin de opdracht dient te worden uitgevoerd en de specifieke vragen van de opdrachtgever. De kosten van een eerste gesprek zullen niet in rekening worden gebracht.

5.3

Op basis van het voorbereidend onderzoek zal Praktijkspraak een voorstel uitwerken dat de volgende elementen bevat:

- a een beschrijving van de uitgangssituatie;
- b de verwachtingen / vragen van de opdrachtgever;
- c de formulering van de te verwachten resultaten;
- d voorstellen over de wijze waarop en de termijn waarbinnen Praktijkspraak de opdracht wil uitvoeren;
- e voorstellen over de inzet van één of meerdere medewerkers; indien meerdere medewerkers worden ingeschakeld zal tevens aangegeven worden wie belast is met de coördinatie en leiding van het project;
- f voorstellen over de wijze van samenwerking en de verdeling van verantwoordelijkheden tussen Praktijkspraak en opdrachtgever;
- g een opgave van de door de opdrachtgever aan Praktijkspraak te verstrekken nadere informatie;
- h een zo nauwkeurig mogelijke raming van de voor de uitvoering van de opdracht benodigde tijd (in dagdelen) en kosten; indien de raming van de benodigde tijd en kosten te veel afhankelijk is van

niet in de beïnvloedingssfeer van Praktijkspraak liggende factoren, zal een begroting voorgesteld worden op basis van praktijk-aannamen waarbinnen gewerkt wordt; bij een dreigende overschrijding van het budget zal dit tijdig gemeld worden, opdat aanvullende afspraken gemaakt kunnen worden;

- i een zo nauwkeurig mogelijke opgave van eventueel van derden te verkrijgen bijdragen;
- j geldigheidsduur van het voorstel indien afwijkend van 2 maandstermijnen, zie artikel 6.3: geldigheidsduur offertes;
- k. verzoek tot schriftelijke bevestiging.

5.4

Indien door een reeds bestaande klant een opdracht wordt verstrekt die in het verlengde ligt van een voorafgaande opdracht kan indien de opdrachtgever daarmee instemt, volstaan worden met een vereenvoudigd voorstel; in dit vereenvoudigd voorstel zullen echter in ieder geval vermeld zijn:

- a een korte formulering van de vraag;
- b een korte formulering van de aangeboden dienstverlening;
- c een voorstel over de inzet van medewerkers;
- d een zo nauwkeurig mogelijke raming van de kosten;
- f verzoek tot schriftelijke bevestiging.

6 Opdrachtbevestiging/geldigheidsduur offertes

6.1

Praktijkspraak start met de uitvoering van de opdracht nadat de opdrachtgever zijn instemming heeft gegeven aan het voorstel en daaromtrent per e-mail (of eventueel schriftelijk) heeft bericht.

6.2

Mondelinge afspraken en opdrachten worden door Praktijkspraak per e-mail bevestigd.

6.3.

Offertes zijn geldig tot twee maanden na de datum waarop deze aan de opdrachtgever zijn verzonden, tenzij de offerte nadrukkelijk een andere termijn vermeldt.

7 Tijdig bericht bij dreigende overschrijding offerte

7.1

De overeengekomen kostenraming wordt niet overschreden zonder uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, behoudens tariefsverhogingen zoals vermeld in artikel 20.1.

7.2

Indien overschrijding van de overeengekomen kostenraming aannemelijk wordt, zal dit tijdig bericht worden, opdat eventueel een aanvullende offerte uitgebracht kan worden.

8 Beschikbaar stellen faciliteiten / informatie

8.1

De opdrachtgever zal aan Praktijkspraak-medewerkers tijdig alle informatie verschaffen die nodig is voor een goede uitvoering van de opdracht.

8.2

De opdrachtgever zal aan Praktijkspraak-medewerkers die werkzaamheden verrichten ten huize van de opdrachtgever alle faciliteiten ter beschikking stellen die redelijkerwijs noodzakelijk zijn ter uitvoering van de opdracht.

9 Wijziging van opdracht

9.1

Als na aanvaarding van het oorspronkelijke voorstel (zie artikel 5) wijzigingen plaatsvinden in de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht, kan dit leiden tot uitbreiding en/of wijziging van de overeengekomen begrote kosten, inzet van medewerkers en de planning. Dit alles alleen als er overeenstemming met de klant is bereikt. Zie ook artikel 7.1. inzake overschrijding offerte.

10 Wijziging van de inzet van medewerkers

10.1

Praktijkspraak kan in overleg met de opdrachtgever de met de uitvoering van de opdracht belaste medewerkers vervangen als dit wenselijk is voor een goede uitvoering van de opdracht.

10.2

De wijziging zal geen gevolgen hebben voor de kwaliteit van de uitvoering van de opdracht.

10.3

De opdrachtgever kan ook verzoeken om wijziging van de inzet van medewerkers.

11 Afronding van de opdracht

11.1

De opdracht wordt afgesloten met een slotbespreking met de opdrachtgever. Zo spoedig mogelijk daarna ontvangt de opdrachtgever een financiële eindafrekening.

11.2

In voorkomende gevallen kunnen partijen afzien van een afrondende slotbespreking. In dit verband wordt met name verwezen naar de afronding van opleidingsopdrachten en kortdurende adviesopdrachten voor klanten met wie een langdurige relatie bestaat.

12 Tussentijdse beëindiging van de opdracht

12.1

Zowel de opdrachtgever als Praktijkspraak kunnen voor de afronding van de opdracht de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen als één van de partijen van oordeel is dat de opdracht niet meer kan plaatsvinden overeenkomstig het overeengekomen voorstel dan wel later daarin aangebrachte en overeengekomen wijzigingen.

12.2

Een mededeling tot voortijdige beëindiging van de opdracht wordt per e-mail (of eventueel schriftelijk) en gemotiveerd gedaan.

12.3

Binnen 2 weken na het doen van de e-mail en/ of schriftelijke mededeling zullen beide partijen met elkaar in overleg treden, om de motieven en de gevolgen van de beëindiging met elkaar te bespreken.

12.4

Als de overeenkomst voortijdig wordt beëindigd door opdrachtgever heeft Praktijkspraak recht op financiële compensatie wegens het ontstane bezettingsverlies. Uitgangspunt voor de berekening van het ontstane bezettingsverlies vormt het vanaf het moment van beëindiging nog niet geactiveerde offertebedrag, gedeeld door het aantal maanden van de resterende doorlooptijd tot een maximum van 6 maanden.

12.5

Praktijkspraak mag de overeenkomst alleen voortijdig beëindigen als wegens feiten en omstandigheden, die buiten de invloedssfeer van Praktijkspraak liggen en die niet aan Praktijkspraak zijn toe te rekenen, het afronden van de opdracht niet kan worden geveerd.

12.6

Praktijkspraak behoudt aanspraak op betaling van tot dan toe verrichte werkzaamheden.

12.7

Aan de opdrachtgever zullen de voorlopige resultaten van de werkzaamheden tot het moment van beëindiging ter beschikking worden gesteld.

12.8

Als één van de partijen in staat van faillissement geraakt, dan wel surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de overeenkomst zonder inachtneming van een opzegtermijn met onmiddellijke ingang te beëindigen onder handhaving van de tot dan toe ontstane rechten.

13 Intellectuele eigendom

13.1

Praktijkspraak behoudt het auteursbeeld en merkenrecht ten aanzien van de bij de uitvoering van de opdracht toegepaste aanpak, werkwijze, modellen, technieken en softwareproducten en uitgaven.

13.2

Openbaarmaking kan alleen geschieden na vooraf verkregen schriftelijke toestemming van Praktijkspraak.

13.3

De opdrachtgever heeft vanzelfsprekend recht op het vermenigvuldigen van stukken voor gebruik in de eigen organisatie voor zover van belang voor de uitvoering en het doel van de opdracht.

14 Geheimhouding

14.1

Praktijkspraak verplicht zich tot geheimhouding ten opzichte van derden van alle informatie die in het kader van de uitvoering van een opdracht is verstrekt.

14.2

Praktijkspraak zal alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever.

15 Promotieactiviteiten

15.1

Praktijkspraak heeft het recht de naam van de opdrachtgever en een korte zakelijke omschrijving van de opdracht te gebruiken voor promotionele activiteiten.

16 Aansprakelijkheid voor schade

16.1

Praktijkspraak is niet aansprakelijk voor enige door de opdrachtgever geleden directe of indirecte schade, ten gevolge van het niet, niet tijdig of niet behoorlijk uitvoeren van de overeenkomst door Praktijkspraak.

16.2

Eventuele aansprakelijkheid voor schade wordt door

Praktijkspraak nadrukkelijk beperkt tot het bedrag van de in rekening gebrachte facturen.

17. Klachtenregeling

17.1

Indien de opdrachtgever klachten heeft over de uitvoering van de opdracht, dan wel de toepassing van deze algemene voorwaarden, kan door de opdrachtgever een klacht ingediend worden bij de directeur van Praktijkspraak. De procedure staat vermeld op de website van Praktijkspraak.

Partijen verplichten zich om zich bij klachten te onthouden van enige mededeling aan anderen dan direct betrokkenen bij het geschil.

18. Juridische geschillen

Juridische geschillen voortvloeiend uit de toepassing van deze algemene voorwaarden zullen in eerste aanleg uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Utrecht.

19 Tarieven inschakeling adviseurs / opleiders

19.1

In de tarieven zijn begrepen de kosten voor de inzet van een opleider en/of adviseur alsmede de reiskosten.

19.2

Niet in de tarieven zijn begrepen de verblijfskosten.

19.3

Over cursussen en trainingen wordt geen BTW geheven. Over adviezen wordt wel BTW geheven.

20 Kosten afzonderlijke aanvullende diensten

20.1

Aanvullende diensten als het verzorgen van mailingen, verwerken van enquêtes, ter beschikking stellen van antwoordnummers, reproductiekosten, etc. zullen op basis van de werkelijk te maken kosten worden geraamd en in rekening gebracht.

20.2

Als in het kader van de uitvoering van een opdracht door Praktijkspraak een accommodatie wordt geregeld, zal Praktijkspraak een toeslag berekenen van 5%, exclusief BTW, op de accommodatie- en verblijfskosten.

21 Tussentijdse tariefwijzigingen

21.1

Praktijkspraak behoudt zich het recht voor om zijn tarieven aan te passen aan externe prijs- en loon/salarisontwikkelingen. Nieuwe tarieven gaan een maand na datum van aankondiging in, met inachtneming van artikel 7.1. inzake overschrijding offerte.

21.2

Tussentijdse tariefwijzigingen worden niet doorberekend in bestaande opdrachten die een kortere doorlooptijd (= tijd tussen opdrachtbevestiging en afronding uitvoering) dan 6 maanden hebben.

21.3

Tussentijdse tariefwijzigingen bij bestaande opdrachten, die een langere doorlooptijd (= tijd tussen opdrachtbevestiging en afronding uitvoering) hebben dan 6 maanden, gaan in aan het begin van de 6^e maand na de aankondiging.

22 Facturering

22.1

Facturering vindt plaats op basis van de volgende grondslagen:

- a bij advieswerkzaamheden verricht ten kantore van Praktijkspraak wordt gedeclareerd op basis van het feitelijk bestede aantal uren;
- b bij advieswerkzaamheden buiten het eigen kantoor worden minimaal 4 uren per keer in rekening gebracht;
- c bij werkzaamheden ten behoeve van cursussen en opleidingen wordt gedeclareerd op basis van dagdelen.

22.2

Indien de uitvoering van de uitvoering van een adviesopdracht langer dan 1 maand vergt kan Praktijkspraak een factuur uitbrengen voor de in de voorbije maand uitgevoerde werkzaamheden en de daaraan verbonden kosten.

Na afronding van de opdracht ontvangt de opdrachtgever een definitieve factuur

22.3

Facturering van in company cursussen vindt plaats nadat de opdracht is uitgevoerd. Facturering van deelname aan Open Cursus Dagen vindt plaats zodra duidelijk is dat er voldoende deelnemers zijn.

23 Medewerking aan aanvragen bijdragen van derden

23.1

Indien overeengekomen is dat Praktijkspraak bij derden een bijdrage zal aanvragen die in mindering wordt gebracht op het factuurbedrag dan zal de opdrachtgever er voor zorgdragen dat tijdig de daarvoor benodigde informatie wordt verstrekt.

23.2

Als na verloop van een termijn van 30 dagen na afronding van de opdracht de benodigde informatie niet aan Praktijkspraak is verstrekt kan Praktijkspraak een factuur uitbrengen zonder verrekening van de bijdragen van derden.

24 Regeling annulering maatwerk cursussen door de opdrachtgever

24.1

Als een maatwerk cursus geannuleerd wordt door de opdrachtgever worden de volgende kosten in rekening gebracht:

- a indien de annulering meer dan 14 dagen voor de aanvangsdatum van de cursus plaatsvindt 50% van de cursuskosten;
- b indien de annulering 14 dagen of korter voorafgaand aan de activiteit plaatsvindt 100% van de cursuskosten.

24.2

Tevens worden in rekening gebracht alle kosten die voortvloeien uit aangegane verplichtingen met derden. Hieronder vallen bijvoorbeeld kosten met betrekking tot gereserveerde accommodaties of gereserveerde inhuur van externe acteurs of trainers.

25 Betaling en betalingstermijnen

25.1

De opdrachtgever zal de uitgebrachte facturen binnen veertien dagen na ontvangst voldoen.

25.2

Wanneer ter incasso van vorderingen door Praktijkspraak derden worden ingeschakeld, komen de ter zake gemaakte kosten volledig voor rekening van de opdrachtgever.

25.3

Als de factuur niet tijdig betaald wordt is Praktijkspraak gerechtigd om een rente van 1,5% per maand in rekening te brengen over het openstaande bedrag; de rente wordt berekend vanaf de dag waarop de vordering opeisbaar is geworden. Alle buitengerechtigde kosten zullen voor rekening van de opdrachtgever zijn en bedragen minimaal € 150,-.

26 Aanvullende voorwaarden Open Cursussen

26.1

Op de opgave voor deelname aan activiteiten waarvoor open inschrijving openstaat, is naast de hierboven genoemde regelingen een aantal aanvullende voorwaarden van toepassing. Deze aanvullende voorwaarden worden hieronder genoemd.

26.2

Activiteiten waarvoor open inschrijving openstaat zijn in de regel: cursussen, leergangen voor specifieke doelgroepen, informatiebijeenkomsten, trainingen, opleidingsdagen, seminars en andere bijeenkomsten met een informatief of educatief karakter.

26.3

Opgave voor deelname kan geschieden via telefoon, e-mail, of inschrijfformulier. Bij de opgave worden vermeld de naam van de deelnemer(s), adres en de organisatie waarbij de deelnemer in dienst is (debi-teurenadres).

26.4

De deelnemer kan zich - behoudens bij deelname aan leergangen - laten vervangen door een collega uit dezelfde organisatie.

26.5

Zo spoedig mogelijk na ontvangst van de aanmelding ontvangt de deelnemer een bevestiging van de aanmelding.

26.6

Praktijkspraak behoudt zich het recht voor om voor de aangekondigde activiteit een nader aan te geven minimum en maximum aantal deelnemers vast te stellen.

26.7

Uiterlijk twee weken voor de datum waarop de activiteit start/plaatsvindt ontvangt de deelnemer per e-mail

- a Ofwel bericht van over-intekening en zo mogelijk een aanbieding van een alternatief;
- b Ofwel bericht over het doorgaan van de cursus; de factuur wordt separaat gezonden;
- c Ofwel een bericht met de uiterste datum waarop besloten zal worden om de cursus te laten doorgaan;
- d Ofwel een mededeling dat de cursus niet doorgaat.

Indien de cursus niet doorgaat zal Praktijkspraak niet aansprakelijk zijn voor enigerlei kosten die gemaakt zijn door de deelnemer.

26.8

Indien de deelname geannuleerd wordt door de deelnemer nadat een bewijs daarvan is afgegeven, worden de volgende kosten in rekening gebracht:

- a 50% van het gefactureerde bedrag bij annulering tussen het moment van bevestiging en meer dan zeven dagen voor de datum waarop de open cursus zal plaats vinden;
- b 100% van het gefactureerde bedrag bij annulering tijdens de zeven dagen voor de datum waarop de open cursus zal plaatsvinden.

27 Koop op afstand en open inschrijving

Als bij een overeenkomst voor deelname aan een open inschrijvingsactiviteit sprake is van een overeenkomst op afstand die een consumentenkoop is overeenkomstig artikel 46a lid b Boek 7 BW zullen de volgende regels gelden:

- de koop wordt geacht tot stand te zijn gekomen op de datum van bevestiging van de aanmelding.
- de koper heeft het recht om binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van de bevestiging de overeenkomst te ontbinden zonder dat enige vergoeding vereist zal zijn.
- de koper kan gebruik maken van zijn herroepingsrecht door het sturen van een e-mail naar info@praktijkspraak.nl met vermelding van naam van de deelnemer, alsmede datum en naam van de cursus.

Toelichting: Praktijkspraak levert vooral diensten van business-to-business. Onze klanten zijn dan ook bedrijven en organisaties en organen van die organisaties w.o. een ondernemingsraad. Aan sommige cursussen wordt ook deelgenomen door particuliere consumenten. In dat geval is de wettelijke

regeling rond koop op afstand van toepassing. Deze biedt de mogelijkheid om binnen 14 kalenderdagen de koop te herroepen.

28 Wijzigingen dienstenpakket

28.1

Praktijkspraak is gerechtigd om de inhoud van het dienstenpakket te wijzigen. Zulke wijzigingen worden door Praktijkspraak schriftelijk aan de abonnee meegedeeld en gaan een maand na datum aankondiging in.

28.2

Indien de wijziging een vermindering van het dienstpakket inhoudt, is de abonnee gerechtigd met onmiddellijke ingang van de datum van wijziging het abonnement zonder opzegtermijn te beëindigen. In dit laatste geval zal Praktijkspraak een in evenredigheid met de nog openstaande abonnementsperiode het gedeelte van de al betaalde abonnementsgelden restitueren.