

Algemene voorwaarden

ALGEMENE VOORWAARDEN BIJ DE UITVOERING VAN OPDRACHTEN

REDFOXBLUE – TrainingAlgeletterdheid.nl

ARTIKEL 1: TOEPASSELIJKHEID

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van maatwerkopdrachten.

Door het verstrekken van een opdracht aanvaardt opdrachtgever deze Algemene Voorwaarden.

ARTIKEL 2: DEFINITIES

2.1 In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

Oprichtnemer:

RedFoxBlue of de RedFoxBlue-Franchisenemer, die deze voorwaarden hanteert.

Oprichtgever:

De natuurlijke of rechtspersoon aan wie opdrachtnemer enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.

Opdracht:

Een op verzoek van opdrachtgever door opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever geformuleerde opdracht.

Werk:

Het totaal van de tussen opdrachtnemer en opdrachtgever overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door opdrachtnemer geleverde adviezen, documentatie en/of materialen.

ARTIKEL 3: AANBIEDINGEN

Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij opdrachtnemer dit uitdrukkelijk anders heeft vermeld. Alle aanbiedingen zijn gebaseerd op de door opdrachtgever bij de intake/voorbereidende gesprekken verstrekte gegevens. Opdrachtgever garandeert dat deze door hem verstrekte gegevens juist zijn.

Het aanbod omvat een gedetailleerde omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en het te leveren werk.

Bij levering van producten aan consumenten (B2C): Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat ook voor de consument (opdrachtgever) duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- De prijs exclusief belastingen, BTW apart vermeld.
- De wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn.
- Het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht (B2C).
- De (B2B) heeft geen recht op herroeping.
- De wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst.
- De termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert.
- Of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument (B2C) te raadplegen is.
- De manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen.
- De gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument en de zakelijke klant deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen.
- Het aanbod bevat een aanduiding van de duur van het werk en geeft inzicht in de prijs en in de prijsberekening die gehanteerd zal worden en vermeldt de betalingswijze.

ARTIKEL 4: PRIJZEN

- Alle door opdrachtnemer opgegeven prijzen zijn exclusief BTW, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld.

Artikel 5: De totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

- Een overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van de opdracht. Deze aanvaarding blijkt uit de schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer en de ondertekening door opdrachtgever van het aanbod, dan wel doordat opdrachtnemer een begin van uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst.
- Aan opdrachtnemer verstrekte opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van opdrachtnemer, niet tot resultaatsverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door opdrachtnemer opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan opdrachtnemer die zij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht.

- Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door opdrachtnemer zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.
- Indien de opdrachtnemer niet kan nakomen vanwege omstandigheden die hem bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft de opdrachtnemer het recht de overeenkomst te beëindigen, zonder dat opdrachtnemer gehouden is tot vergoeding van kosten en/of schade van de opdrachtgever.
- Opdrachtnemer heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien hij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten zijn invloedssfeer lagen tijdelijk verhinderd is om zijn verplichtingen na te komen.

Artikel 6: Aansprakelijkheid

- Is door opdrachtnemer ondeugdelijk gepresteerd, dan leidt dat niet tot een restitutie van de overeengekomen prijs, maar zal opdrachtnemer of een collega-franchisenemer de opdracht op verzoek van opdrachtgever opnieuw uitvoeren. Opdrachtnemer zal in dat geval slechts de accommodatiekosten en eventueel nieuwe materiaalkosten opnieuw in rekening brengen.
- Onverminderd het bepaalde in artikel 6.1 is iedere aansprakelijkheid van opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer wordt uitgekeerd, inclusief het door opdrachtnemer te dragen eigen risico.
- In het geval de in artikel 6.2 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van opdrachtnemer in een specifiek geval geen dekking verleent of geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering is afgesloten, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan het met de opdrachtgever overeengekomen honorarium voor de dienstverlening tengevolge waarvan de schade is ontstaan.
- Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van opdrachtnemer voor schade welke veroorzaakt is door opzet of bewuste roekeloosheid.

ARTIKEL 7: ANNULERING

- Opdrachtgever is bevoegd een opdracht te annuleren. Indien de annulering binnen één maand voor de aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden plaatsvindt, is opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd. Bij annulering na de aanvang van de uitvoering van de werkzaamheden, dient de opdrachtgever de volledige prijs te voldoen.

Bij levering van producten aan consumenten (B2C):

- Bij de aankoop van producten heeft de consument – gedurende 14 dagen – de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
- Opdrachtnemer is bevoegd een opdracht te annuleren. Binnen 14 dagen na annulering is opdrachtnemer verplicht in overleg een nieuwe datum voor de opdracht te bepalen.
- Mochten opdrachtgever en opdrachtnemer niet tot overeenstemming komen over het in artikel 7.4 gestelde, wordt de overeenkomst ontbonden zonder verdere wederzijdse verplichtingen. Restitutie van eventueel betaalde kosten geschiedt in dat geval binnen een termijn van 14 dagen.
- Annulering van een opdracht dient schriftelijk te geschieden.

ARTIKEL 8: INSCHAKELING VAN DERDEN

- Het betrekken of inschakelen van derden door opdrachtnemer bij de uitvoering van een opdracht geschiedt uitsluitend na overleg en met toestemming van opdrachtgever.

ARTIKEL 9: BETALING

- Opdrachtgever dient de facturen van opdrachtnemer binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen. Facturering vindt plaats direct na aanvang van de opdracht.
- Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim is ingetreden is opdrachtgever over het openstaande bedrag een contractuele rente ad 1% per maand verschuldigd, een gedeelte van een maand voor een gehele gerekend.
- Is opdrachtgever in verzuim, dan behoudt opdrachtnemer zich het recht voor om afgesproken vervolgoopdrachten op te schorten of te annuleren.
- Indien opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is opdrachtgever gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van opdrachtnemer om schadevergoeding te vorderen.

- Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn gerechtigd deze overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement is verklaard, dan wel -in het geval opdrachtgever een natuurlijke persoon is- onder curatele is gesteld of overlijdt.
- Alle buitengerechtelijke incassokosten –met een minimum van 15% over het openstaande bedrag- komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke de kosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.

-

ARTIKEL 10: INTELLECTUELE EIGENDOM

10.1 Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, rusten alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder mede verstaan auteursrechten, databankrechten, modelrechten, handelsnaamrechten, merkrechten en rechten ten aanzien van know how, ter zake van door opdrachtnemer bij de nakoming van de overeenkomst vervaardigde en/of verstrekte werken en anderszins ter beschikking gestelde zaken of diensten, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, informatiedragers, databestanden, tekeningen, modellen, programmatuur, offertes en dergelijke, bij opdrachtnemer, ongeacht of opdrachtgever daarvoor heeft betaald.

10.2 Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze algemene voorwaarden of de overeenkomst uitdrukkelijk zijn toegekend en/of voortvloeien uit de overeenkomst tussen partijen. De overeenkomst strekt niet tot overdracht van (intellectuele eigendoms-)rechten, tenzij anders wordt overeengekomen.

10.3 Het is opdrachtgever zonder schriftelijke toestemming van opdrachtnemer verboden om de door opdrachtnemer verstrekte werken en anderszins ter beschikking gestelde zaken of diensten, zoals bijvoorbeeld, maar niet beperkt tot, informatiedragers, databestanden, en, tekeningen, modellen, programmatuur, offertes en dergelijke aan derden te vervreemden, te tonen of anderszins in gebruik te geven. Het is opdrachtgever uitsluitend toegestaan deze werken en anderszins ter beschikking gestelde zaken of diensten ten behoeve van de eigen bedrijfsvoering te gebruiken en uitsluitend voor zover de opdracht dat redelijkerwijs met zich meebrengt.

10.4 Ingeval van schending van de bepalingen van dit artikel is opdrachtgever gehouden de schending op eerste verzoek te staken, op straffe van een boete van EURO 500,- per dag en/of per dagdeel dat de schending voortduurt.

ARTIKEL 11: GEHEIMHOUDING

Gegevens van de opdracht zullen door opdrachtnemer, zonder toestemming van de opdrachtgever niet ter kennis van derden worden gebracht. Verordening (eu) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens is leidend.

Specifieke afspraken worden schriftelijk vastgelegd in een verwerkersovereenkomst.

Artikel 12: Diversen

12.1 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen opdrachtnemer en opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.

12.2 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden opdrachtnemer slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zijn overeengekomen.

12.3 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.

12.4 Opdrachtnemer is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval opdrachtnemer tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door opdrachtnemer genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

ARTIKEL 13: TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER

13.1 Op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het uitvoeren van opdrachten is het Nederlands recht van toepassing.

13.2 Bij levering van producten aan consumenten (B2C): De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure voor B2C klanten en behandelt de klacht overeenkomstig de interne klachtenprocedure:

1.Indienen van uw klacht

U zult de klacht schriftelijk aan ons moeten indienen via klachten@redfoxblue.nl. Daardoor is uw klacht voor beide partijen duidelijk, en een schriftelijk bewijs waar we samen mee aan de slag kunnen gaan. U ontvangt binnen 48 uur een bevestiging van ontvangst.

2.Behandelen van uw klacht

U bent voor ons belangrijk. Daarom worden alle klachten persoonlijk opgevolgd door de algemeen directeur van RedFoxBlue. Hij neemt contact met u op om uw ingediende klacht met u te verifiëren. Daarna zal hij intern wederhoor toepassen om te achterhalen wat er precies is gebeurd.

3.Oplossen van uw klacht

Natuurlijk zullen wij er alles aan doen om een bevredigende oplossing te vinden voor uw klacht. Deze wordt persoonlijk toegelicht en vervolgens schriftelijk bevestigd. U ontvangt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst van uw klacht een reactie van ons of en hoe we u klacht kunnen gaan oplossen.

4.Vastleggen van uw klacht

RedFoxBlue zal uw gedocumenteerde klacht én de gedocumenteerde aangeboden oplossing documenteren en 5 jaar lang bewaren. Daarna worden de klacht en uw (persoonlijke) gegevens gewist.

5.Geschil

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling. De consument heeft u de mogelijkheid om in beroep te gaan via de geschillen commissie van de NRTO:

<https://www.nrto.nl/kwaliteit/geschillencommissie/>

13.3 Geschillen voortvloeiende uit of verband houdende met een aanbieding aan of een overeenkomst met opdrachtgever zullen worden beslecht door de bevoegde rechter te Utrecht.