

KYO



## Algemene Leveringsvoorwaarden

### Artikel 1. Definities

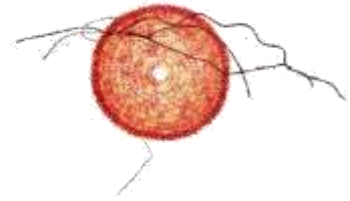
1. Opdrachtgever: de natuurlijke persoon of rechtspersoon, met wie een overeenkomst met betrekking tot deelname aan een training is gesloten.
2. Deelnemer: de natuurlijke persoon die feitelijk namens de opdrachtgever aan de training deelneemt.
3. Training: training, teamcoaching, cursus, workshop, individuele coaching, counseling of enige andere bijeenkomst met als doel het overbrengen en/of vergroten van kennis en/of vaardigheden.
4. Open training: training met deelname door cursist(en) uit verschillende bedrijven en/of organisaties.
5. 'In company'-training: training met deelname door cursist(en) uit hetzelfde bedrijf en/of organisatie.
6. Voorwaarden: onderhavige algemene leveringsvoorwaarden.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

1. De voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke van 'Kyo Organisatieontwikkeling Training Coaching' (hierna te noemen: KYO) ongeacht of deze samenhangen met, dan wel volgen op reeds gedane offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen, overeenkomsten en dergelijke.
2. Wijzigingen van of aanvullingen op de voorwaarden dienen door opdrachtnemer uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd.
3. Een inschrijving op de wijze als vermeld in artikel 3 lid 1 of het accepteren van een offerte als bedoeld in artikel 4 lid 2 impliceert aanvaarding van de toepasselijkheid van deze voorwaarden.
4. Toepasselijkheid van algemene leveringsvoorwaarden van de opdrachtgever is
5. uitgesloten voor zover deze in strijd zijn met deze voorwaarden.
6. De klant ontvangt de Algemene Voorwaarden van KYO bij iedere offerte die door KYO aangeboden wordt.

### Artikel 3. Inschrijving en bevestiging open training

1. Inschrijving voor de door 'KYO' te verzorgen open trainingen kan door opdrachtgever plaatsvinden door een aanmelding per post, per email of door een telefonische aanmelding.
2. 'KYO' bevestigt een inschrijving die is gedaan op de wijze als in het voorgaande lid vermeld steeds schriftelijk. Door verzending van deze bevestiging komt de overeenkomst met betrekking tot deelname aan de betreffende training tot stand. Het bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst kan echter door partijen ook met andere middelen bewezen worden.
3. De opdrachtbevestiging geeft de (inhoud van de) overeenkomst weer, behoudens tegenbewijs.



#### **Artikel 4. Overeenkomst ter zake 'in company'-training**

1. Ter zake een 'in company'-training zal opdrachtgever een offerte aanvragen bij 'KYO'. *In de offerte staat dat de voorwaarden gelden voor 14 dagen.*
2. De overeenkomst met betrekking tot deelname aan een 'in company'-training komt tot stand door integrale acceptatie van de offerte.
3. De inhoud van de offerte geldt als weergave van de overeenkomst. Een afwijkende acceptatie van de offerte geldt als verwerping van de oorspronkelijke offerte en als uitnodiging tot het doen van een nieuwe offerte. "KYO" is niet verplicht tot het opstellen van een nieuwe offerte.
4. De offertes van KYO hebben een geldigheidsduur van 1 jaar.

#### **Artikel 5. Prijzen van open training**

1. Bij het aanmelden per post, email of telefonisch gelden de trainingsprijzen, zoals deze zijn verstrekt door 'KYO'. In de trainingsprijzen zijn de kosten voor het deelnemersmateriaal inbegrepen, tenzij anders vermeld.

#### **Artikel 6. Prijzen van 'in company'-training**

1. De trainingsprijs die is vermeld in de offerte is slechts bindend gedurende de geldigheidsduur van die offerte.  
In de geoffreerde trainingsprijs zijn de kosten voor het trainersmateriaal (huur camera, beamer e.d.) niet inbegrepen en zijn deze kosten voor de opdrachtgever, tenzij anders is vermeld.

#### **Artikel 7. Betaling**

1. Na inschrijving voor een training zoals vermeld in artikel 3 of na acceptatie van de offerte als bedoeld in artikel 4 ontvangt u een factuur van 'KYO' met betrekking tot de training aan de opdrachtgever.
2. Bij trainingstrajecten bestaande uit meerdere bijeenkomsten gedurende 3 maanden zal er gefactureerd worden volgens volgend schema:
  - 30 % van het totale factuurbedrag voor de eerste trainingsdag
  - 30 % van het totale factuurbedrag na de eerste trainingsdag
  - 40 % van het totale factuurbedrag na de laatste trainingsdag
 Bij trainingstrajecten waarvan de doorlooptijd langer is dan 3 maanden wordt er op maandelijkse basis gefactureerd.
3. Facturen dienen uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan in de valuta waarin de factuur is gesteld. Het is de opdrachtgever niet toegestaan op de factuur enige bedragen in mindering te brengen dan wel te verrekenen. Bij niet-tijdige betaling is de opdrachtgever onmiddellijk en zonder ingebrekestelling in verzuim, in welk geval de opdrachtgever over het factuurbedrag wettelijke rente verschuldigd is vanaf de datum van verzuim tot aan het moment van volledige voldoening.
4. Indien de opdrachtgever niet, dan wel niet tijdig betaalt, zijn de daaruit voor 'KYO' voortvloeiende kosten voor rekening van de opdrachtgever. Onder deze kosten zijn begrepen alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, zoals de kosten van sommatie, incasso, raadsman/advocaat. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op ten minste 15% van het te vorderen bedrag.
5. Zowel opdrachtnemer als opdrachtgever zijn gerechtigd deze overeenkomst 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 natuurlijk persoon is – onder curatele is gesteld of overlijdt.

## **Artikel 8. Annulering open training door de opdrachtgever**

1. Annulering door de opdrachtgever van de overeenkomst ter zake een open training (artikel 3) of een in company-training (artikel 4) is uitsluitend mogelijk bij aangetekend schrijven tot uiterlijk vier (4) weken voor de geplande eerste trainingsdag.
2. Bij annulering tot vier (4) weken voor de eerste trainingsdag wordt EUR25,- (excl. BTW) in rekening gebracht. Bij annulering vanaf vier (4) weken tot één week voor de eerste trainingsdag zal 50% van het verschuldigde trainingsbedrag als annuleringskosten in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen één (1) week voor de eerste trainingsdag is het volledige trainingsbedrag verschuldigd en heeft de opdrachtgever geen recht op restitutie van het reeds betaalde.
3. Annulering door de opdrachtgever van de trainingsovereenkomst na aanvang van de training is niet mogelijk.

## **Artikel 9. Verhinderung van de deelnemer**

1. Indien een deelnemer verhinderd is deel te nemen aan de training, is in overleg met “KYO” vervanging door een andere deelnemer mogelijk, mits tijdig aangemeld bij “KYO”.
2. Voor deze vervanging is de opdrachtgever geen extra kosten verschuldigd. Indien het niet mogelijk is om een vervangende deelnemer te laten deelnemen, treden de annuleringsvoorwaarden op uit artikel 8.

## **Artikel 10. Annulering door ‘KYO’**

1. ‘KYO’ behoudt zich het recht voor de training te annuleren tot uiterlijk drie (3) dagen voor de eerste trainingsdag (om reden van overmacht, zieke e.d.). De opdrachtgevers worden hieromtrent onverwijld op de hoogte gesteld. ‘KYO’ zal het door de opdrachtgever betaalde trainingsbedrag restitueren. Indien mogelijk biedt ‘KYO’ de opdrachtgever een alternatief aan. Indien de opdrachtgever hiervan gebruik maakt wordt het trainingsgeld niet gerestitueerd.

## **Artikel 11. Aansprakelijkheid**

1. ‘KYO’ is niet aansprakelijk voor enige schade die veroorzaakt is door of verband houdt met deelname aan een training van ‘KYO’ of de annulering van de trainingsovereenkomst door ‘KYO’ tenzij aan ‘KYO’ opzet of grove schuld kan worden verweten.
2. ‘KYO’ is nimmer aansprakelijk voor alle andere vormen van schade zoals bedrijfsschade, vertragingsschade en gederfde winst.
3. Indien ‘KYO’ op enig moment ondanks het bepaalde in lid 1 en lid 2 wel aansprakelijk is voor enige schade, dan zal deze beperkt zijn tot maximaal het factuurbedrag.
4. Indirecte schade wordt niet vergoed.

KYO



#### **Artikel 12. Intellectueel eigendom**

1. Het verstrekte trainingsmateriaal wordt eigendom van de opdrachtgever. De rechten van intellectueel eigendom met betrekking tot de training, het trainingsmateriaal en eventuele overige stukken/producten met betrekking tot de training worden door 'KYO' voorbehouden.
2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van 'KYO' is de opdrachtgever niet gerechtigd gegevens uit en/of gedeelten en/of uittreksels van het verstrekte trainingsmateriaal te openbaren, te exploiteren of, op welke wijze dan ook, te verveelvoudigen.

#### **Artikel 13. Vervanging trainer en/of (team) coach**

1. 'KYO' is te allen tijde gerechtigd een trainer of (team) coach, door haar met de uitvoering van de trainingsovereenkomst belast, te vervangen door een andere trainer en/of (teamcoach) na overleg met de opdrachtgever.

#### **Artikel 14. Reclame en geschillen**

1. De opdrachtgever dient een reclame met betrekking tot de uitvoering van de trainingsovereenkomst of een met de training samenhangende administratieve procedure schriftelijk kenbaar te maken binnen 8 dagen na aanvang van de training en deze te richten aan 'KYO'. Aangaande de reclame zal een schriftelijke reactie volgen.
2. Reclames aangaande de factuur dienen binnen 8 dagen na factuurdatum op dezelfde wijze als in lid 1 vermeld kenbaar te worden gemaakt, waarna de afhandeling eveneens schriftelijk zal plaatsvinden.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht**

1. Op alle offertes, algemene aanbiedingen, (rechts)handelingen en dergelijke van 'KYO' en overeenkomsten tussen 'KYO' en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan naar aanleiding van een offerte, algemene aanbieding, (rechts) handeling, overeenkomst en dergelijke, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn of naar aanleiding van overeenkomsten die hieruit voortvloeien, worden aanhangig gemaakt bij de bevoegde rechter, tenzij de wet anders voorschrijft.

KYO



## **Artikel 16. Vertrouwelijkheid**

1. Opdrachtnemer verplicht zich voor directie en alle freelancers die voor haar werken tot geheimhouding van alle informatie met betrekking tot opdrachtgever. Alle gesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal geen informatie aan derden worden verstrekt tenzij de deelnemer of betrokkene daar uitdrukkelijk schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.

## **Artikel 17. Geheimhouding.**

Alle informatie die door klanten wordt verstrekt is vertrouwelijk voor KYO en haar medewerkers. Onder informatie wordt onder meer verstaan, bedrijfsgevoelige informatie over bedrijfssituaties, werkprocessen, klanten en strategieën.

1. *De geheimhoudingsverklaring van KYO wordt voor aanvang van een opdracht ondertekend.*

## **Artikel 18. Klachtenregeling**

Afhandeling van klachten:

*Op een klacht wordt binnen 4 weken gereageerd door KYO.*

*Klachten dienen eerst mondeling besproken te worden met de betrokken trainer van KYO.*

*De klacht wordt vertrouwelijk behandeld en binnen 6 weken afgehandeld. Als er een langere termijn nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer daar binnen 14 dagen – na het melden van de klacht – van op de hoogte gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht.*

*Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld in de ogen van betrokkene/cursist, kan binnen 30 dagen een schriftelijke klacht ingediend worden bij de directie van KYO.*

*Bovendien wordt er een indicatie gegeven wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven. Indien de klacht niet naar behoren wordt afgehandeld binnen 6 weken, kan binnen 30 dagen - na die 6 weken – een schriftelijke klacht worden ingediend bij de directie van KYO.*

Indien de klacht blijft bestaan, kan deze schriftelijk voorgelegd worden aan een onafhankelijke derde partij te weten Van Vliet Advocaten, Sint Annastraat 15, 6524 EC Nijmegen. Het oordeel van Van Vliet Advocaten is bindend. Kyo zet alles in het werk om de klacht zorgvuldig af te handelen en zal binnen 4 weken schriftelijk antwoord geven.

Alle klachten worden geregistreerd in de klachtenadministratie van KYO.

*Klachten en de wijze van afhandeling moeten worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden worden bewaard.*

Ruisdaelstraat 27  
6521 LB Nijmegen KvK  
te Nijmegen 60741023  
[www.kyo.nl](http://www.kyo.nl)