

Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden

1. Toepasselijkheid van de voorwaarden

Deze voorwaarden zijn van toepassing op diensten die Leenaers Verloop Van der Westen zelf levert. Voor zover Leenaers Verloop Van der Westen zorg draagt voor diensten van derden (zoals gespecialiseerde fondsenwervings- en communicatiebureaus en free lancers) zijn de leveringsvoorwaarden van deze derden van toepassing.

2. Prijsopgave

- a. Een voorstel en prijsopgave zijn 30 dagen geldig, tenzij anders overeengekomen.
- b. Genoemde prijzen zijn exclusief 19% BTW tenzij een ander BTW-tarief geldt (zoals 6% voor educatieve diensten)
- c. Leenaers Verloop Van der Westen brengt kosten die zij maakt voor een verantwoorde uitvoering van de opdracht,, zoals kosten voor reizen, een redelijk deel van (onevenredige) reistijd en onevenredige materiaalkosten, in rekening tenzij anders is overeengekomen.
- d. Leenaers Verloop Van der Westen brengt tot 10% meerwerk niet in rekening, tenzij anders overeengekomen
- e. Als opdrachten langer duren dan een jaar en de tarieven van Leenaers Verloop Van der Westen ondertussen gewijzigd worden, is Leenaers Verloop Van der Westen gerechtigd het tarief aan te passen, tenzij anders overeengekomen.

3. Opdrachtbevestiging

Een opdracht wordt bevestigd en aanvaard door ofwel ondertekening van de offerte door de opdrachtgever, ofwel diens mondeling akkoord om met de opdracht te beginnen.

4. Resultaten van de opdracht

- a. Leenaers Verloop Van der Westen zal zich maximaal inspannen om de opdracht, volgens eisen van goed vakmanschap, tot het gewenste resultaat uit te voeren.
- b. Leenaers Verloop Van der Westen garandeert noch de wervingsdoelstelling van de opdrachtgever noch eventuele haalbare doelstellingen die zij adviseert na eventueel haalbaarheids- of ander marktonderzoek, aangezien die resultaten altijd afhankelijk zijn van de inzet van derden en andere door Leenaers Verloop Van der Westen niet beïnvloedbare omstandigheden.

5. Vertrouwelijkheid

- a. Informatie die wij uitwisselen in het kader van onze advisering, training of coaching wordt strikt vertrouwelijk behandeld, uitsluitend gebruikt ten dienst van advies- of trainingsdoelen en nooit aan derden verstrekt dan met de uitdrukkelijke toestemming van de opdrachtgever, c.q. deelnemer aan de training.

6. Uitvoering en verantwoording

- a. Leenaers Verloop Van der Westen brengt maandelijks het daadwerkelijk geleverde werk in rekening tenzij anders overeengekomen. Leenaers Verloop Van der Westen



bewaakt dat geleverde werkzaamheden binnen het afgesproken budgettaire kader passen

- b. Leenaers Verloop Van der Westen houdt een globale registratie bij van uitgevoerde werkzaamheden en houdt deze beschikbaar voor inzage.

7. Uitvoeringstermijn

Uitvoeringstermijnen en doorlooptijden van opdrachten zijn streeftermijnen tenzij anders overeengekomen.

8. Opzegtermijn/annuleringsvoorwaarden

Aan de opdracht is geen opzegtermijn verbonden tenzij anders overeengekomen. Bij opzegging/annulering blijft de betalingsverplichting voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden.

9. Wijziging van de overeenkomst

Als tijdens de uitvoering blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is afgesproken werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen in overleg en tijdig de overeenkomst hierop aanpassen.

- a. Als de wijziging financiële of kwalitatieve gevolgen heeft zal Leenaers Verloop Van der Westen de opdrachtgever hierover tijdig informeren. Als een vast honorarium is afgesproken en de wijziging tot meerkosten leidt of kan leiden zal Leenaers Verloop Van der Westen dit tijdig aangeven.
- b. Leenaers Verloop Van der Westen zal afgesproken honoraria niet overschrijden dan na expliciete mondelinge of schriftelijke toestemming van de opdrachtgever vooraf.

10. Klachtenprocedure

Doel van de klachtprocedure is het op zorgvuldige, vertrouwelijke en effectieve wijze registreren en afhandelen van klachten, het wegnemen van de oorzaken en het nemen van adequate maatregelen teneinde herhaling te voorkomen.

Een klager kan zijn klacht en/of klachten mondeling indienen bij een van de vier partners van Leenaers Verloop Van der Westen. Deze klacht en/of klachten wordt/worden vervolgens binnen 10 werkdagen mondeling behandeld c.q. afgehandeld.

Indien een klager de informele klachtprocedure niet op prijs stelt of indien een reeds in gang gezette informele afhandeling niet leidt of geleid heeft tot een voor de klager aanvaardbare oplossing, kan gekozen worden voor de formele procedure. Een klager kan direct gebruik maken van deze mogelijkheid en is dus geenszins verplicht eerst de informele klachtprocedure te beproeven.

De procedure:

1 Enkel schriftelijk (per brief of e-mail) ingediende klachten worden in behandeling genomen. Klachten kunnen binnen een maand na afname van de training worden ingediend bij Leenaers Verloop Van der Westen, Emmalaan 22, 3581 HV Utrecht, info@lvwadvies.nl.

In de klacht verwoordt de klager:

- waarop heeft de klacht betrekking.
- wat de aard van de klacht is;
- of voor de afhandeling al contact heeft gehad
- waar men bereikbaar is voor de bevestiging van ontvangst en voor een inhoudelijke reactie en/of een voorstel voor compensatie.

2 Leenaers Verloop Van der Westen stuurt binnen 3 werkdagen na ontvangst een ontvangstbevestiging;



3. De klager wordt uiterlijk 20 werkdagen na de melding schriftelijk, per aangetekend schrijven, in kennis gesteld van het resultaat van de klachtafhandeling. Uitstel van voornoemde termijn is mogelijk onder vermelding van de reden en de termijn waarbinnen het resultaat van de klachtafhandeling wel bekend zal worden gemaakt. Inclusief uitstel kan de termijn van afhandeling maximaal 40 werkdagen bedragen. Een langer dierend uitstel is alleen mogelijk met toestemming van de klager.
4. De klager bevestigt binnen 3 werkdagen de ontvangst van de reactie en reageert binnen 20 werkdagen inhoudelijk. Reageert de klager niet, behoudt LVW zich het recht voor de klacht als afgehandeld te beschouwen. Reageert de klager later en kan daarbij aannemelijk maken dat eerder reageren niet mogelijk was, dan wordt de klacht verder in behandeling genomen.
5. Is de klacht naar tevredenheid van de klant afgehandeld, dan bevestigt de klant dit schriftelijk, waarbij het voorstel van LVW als bijlage is toegevoegd.
6. Komen de klager en LVW niet tot overeenstemming, dan kan de klager terecht bij Peter Helmer, directeur van IF Academy. De uitspraak van deze is bindend voor beide partijen, alleen via de rechter kan deze nog veranderd worden.
7. Tevens behoudt de klager het recht voor eigen rekening en risico het geschil voor te leggen aan iedere rechtbank.
8. Uitspraak van de beroepsinstantie is voor LVW bindend en zal binnen 14 dagen worden afgehandeld.
9. Bewaartermijn van de klacht is 2 jaar na afronding van een training.

Deelnemers aan trainingen gegeven door Leenaers Verloop Van der Westen voor IF Academy kunnen bij klachten gebruik maken van de klachtenprocedure van IF Academy.

11. Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten op door Leenaers Verloop Van der Westen geleverde producten, waaronder ontwerpen, reproductiematerialen, teksten en beschrijvingen en andere publiciteitsmaterialen komen toe aan Leenaers Verloop Van der Westen tenzij anders is overeengekomen

12. Betaling

Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur, tenzij anders overeengekomen. Kosten voor invordering van betalingsverplichtingen komen voor rekening van de opdrachtgever.