

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

van

### **Bouthoorn Tele-Training**

statutair gevestigd te Vinkeveen (gem. De Ronde Venen)  
nader te noemen **Bouthoorn Tele-Training**

#### **ARTIKEL 1: ALGEMEEN**

- 1.1 Met het depot van deze Algemene Voorwaarden bij de Griffie van de Arrondissementsrechtbank te Utrecht zijn alle voorgaande voorwaarden en bepalingen van Bouthoorn Tele-Training vervallen.
- 1.2 Onder opdrachtgever wordt verstaan eenieder die aangeeft van de diensten van Bouthoorn Tele-Training gebruik te willen maken, haar een opdracht verstrekt, dan wel enige overeenkomst van andere aard met haar wenst te sluiten of sluit.

#### **ARTIKEL 2: TOEPASSELIJKHEID**

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, zowel mondeling als schriftelijk, op alle overeenkomsten en op alle werkzaamheden en leveringen van Bouthoorn Tele-Training voor zover niet uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Indien opdrachtgever nadrukkelijk de toepasselijkheid van eigen Algemene Voorwaarden op de overeenkomst wenst of indien deze wenst dat de Algemene Voorwaarden van Bouthoorn Tele-Training niet in hun geheel van toepassing zullen zijn, dient deze daar reeds in het offertestadium melding van te maken. In alle andere gevallen zullen de onderhavige Algemene Voorwaarden onverkort van kracht zijn. Met name is/zijn een enkele verwijzing door de opdrachtgever naar eigen voorwaarden of een standaardclausule op het briefpapier of in de eigen voorwaarden van opdrachtgever met als inhoud de exclusieve werking van deze eigen voorwaarden hiervoor niet voldoende.
- 2.3 Indien ten aanzien van bepaalde, bij deze voorwaarden geregelde onderwerpen, afwijkingen zijn overeengekomen, blijven de onderhavige Algemene Voorwaarden voor het overige op die overeenkomst van kracht. Overeengekomen afwijkingen gelden nimmer voor meer dan één opdracht, tenzij wederom telkenmale schriftelijk bevestigd.

#### **ARTIKEL 3: OFFERTES EN AANBIEDINGEN**

- 3.1 Alle offertes zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, vrijblijvend, waarbij de gedane offerte slechts wordt beschouwd als uitnodiging tot het plaatsen van een opdracht. De termijn waarbinnen een offerte geldig blijft is, tenzij anders vermeld, zestig dagen.
- 3.2 Bouthoorn Tele-Training maakt voor een snelle en efficiënte communicatie met opdrachtgevers veel gebruik van e-mails met leesbevestiging. Deze zullen -ook als het gaat om bevestigingen, offertes of facturen- dezelfde formele status hebben als een brief of e-mailbericht.
- 3.3 Indien een offerte binnen de in artikel 3.1 vermelde termijn getekend wordt geretourneerd acht Bouthoorn Tele-Training zich gebonden, tenzij zij binnen drie werkdagen na ontvangst van de getekende offerte aangeeft de in de offerte vermelde werkzaamheden niet (volledig) te kunnen uitvoeren. Indien de aanvaarding afwijkt van het in de offerte opgenomen aanbod bindt dit Bouthoorn Tele-Training niet.
- 3.4 De prijzen in de offertes zijn uitsluitend van toepassing op de daarbij aangegeven tijdsduur.
- 3.5 Indien een gedeelte van de overeengekomen werkzaamheden in overleg met Bouthoorn Tele-Training wordt geannuleerd of komt te vervallen, behoudt Bouthoorn Tele-Training zich het recht voor de geoffreerde prijzen voor de overige werkzaamheden aan te passen.
- 3.6 Indien Bouthoorn Tele-Training met de uitvoering van de opdracht dient te beginnen voordat zij de getekende offerte retour heeft ontvangen, zal de niet ondertekende offerte als bindend gelden.
- 3.7 Adviezen, al of niet op verzoek van opdrachtgever gegeven, worden door Bouthoorn Tele-Training naar beste weten en geheel te goeder trouw verstrekt, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor verlies of schade, direct of indirect voortvloeiende uit de inhoud van de door haar gegeven adviezen.

#### **ARTIKEL 4: OPDRACHTEN**

- 4.1 Een opdracht bindt de opdrachtgever. Bouthoorn Tele-Training is eerst gebonden door verzending van de orderbevestiging. Indien de opdrachtgever niet binnen acht werkdagen na verzending van de orderbevestiging zijn bezwaren aan Bouthoorn Tele-Training kenbaar heeft gemaakt, wordt de orderbevestiging geacht de overeenkomst juist en volledig weer te geven.
- 4.2 Alle door Bouthoorn Tele-Training opgegeven prijzen zijn exclusief B.T.W. en/of andere op de diensten als zodanig drukkende belastingen, lasten of rechten, tenzij op de opdrachtbevestiging uitdrukkelijk anders is aangegeven.
- 4.3 Indien bij het tot stand komen van de overeenkomst niet uitdrukkelijk een prijs is overeengekomen, dan geldt de op het tijdstip van de opdracht bij Bouthoorn Tele-Training gangbare prijs.
- 4.4 Opdrachtgever dient er zorg voor te dragen dat alle gegevens, waarvan Bouthoorn Tele-Training aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Bouthoorn Tele-Training worden verstrekt.
- 4.5 Bouthoorn Tele-Training verplicht zich de haar opgedragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.
- 4.6 Bouthoorn Tele-Training verplicht zich de door opdrachtgever ter beschikking gestelde gegevens en bescheiden als een goed huisvader te bewaren, doch aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor teloorgaan door brand, diefstal of breuk e.d. voor zover niet door de verzekering gedekt.

#### **ARTIKEL 5: RECHTEN VAN INTELLECTUELE EIGENDOM**

- 5.1 Alle van Bouthoorn Tele-Training afkomstige of door Bouthoorn Tele-Training gebruikte trainingsmateriaal, werkwijzen, modellen, adviezen, etc. worden en blijven zowel tijdens de uitvoering van de opdracht als daarna uitdrukkelijk en uitsluitend onvervreemdbaar eigendom van Bouthoorn Tele-Training. Openbaarmaking, overdracht of verspreiding van deze werkwijzen, modellen, adviezen, etc. door opdrachtgever, anders dan in het kader van de opdracht, mag alleen plaatsvinden met toestemming van de Bouthoorn Tele-Training.
- 5.2 Indien trainingsmateriaal, werkwijzen, modellen, adviezen, etc. tot stand zijn gekomen in het kader van een opdracht door de samenwerking tussen Bouthoorn Tele-Training en opdrachtgever kan openbaarmaking, overdracht of verspreiding van deze werkwijzen, modellen, adviezen, etc. door ieder der partijen, anders dan in het kader van de opdracht, alleen plaatsvinden met toestemming van Bouthoorn Tele-Training.
- 5.3 Bij overtreding van de bovenstaande bepalingen is opdrachtgever in ieder geval een boete van € 5.000,00 per overtreding aan Bouthoorn Tele-Training verschuldigd.

#### **ARTIKEL 6: GEHEIMHOUDING**

- 6.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie, die zij binnen het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkregen hebben.
- 6.2 Informatie geldt als vertrouwelijk, indien dit door één der partijen is medegedeeld of indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### **ARTIKEL 7: WIJZIGINGEN IN EN ANNULERING VAN DE OPDRACHT**

- 7.1 De door opdrachtgever na het verstrekken van een opdracht alsnog verlangde wijzigingen in de uitvoering daarvan, moeten door de opdrachtgever tijdig en schriftelijk aan Bouthoorn Tele-Training ter kennis zijn gebracht. Worden ze mondeling of per telefoon opgegeven, dan is het risico van de tenuitvoerlegging van de wijziging voor rekening van de opdrachtgever, tenzij deze wijzigingen schriftelijk door Bouthoorn Tele-Training zijn bevestigd.
- 7.2 Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht, van welke aard ook, schriftelijk of mondeling door of namens de opdrachtgever aangebracht, die hogere kosten veroorzaken dan waarop bij prijsopgave en/of opdrachtbevestiging kon worden gerekend, worden opdrachtgever extra in rekening gebracht.
- 7.3 Annulering dient schriftelijk te geschieden. De datum van ontvangst van de schriftelijke bevestiging zal als annuleringsdatum worden beschouwd. De opdrachtgever heeft 14 dagen bedenktijd na ondertekening, mits de training geen aanvang heeft genomen.

- 7.4 Bij annulering, om welke reden ook - overmacht aan de zijde van opdrachtgever inbegrepen - is opdrachtgever gehouden te betalen:
- Indien een trainingsopdracht geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd binnen vijf werkdagen voor aanvang van de training is opdrachtgever 100 % van de overeengekomen prijs hiervoor verschuldigd.
  - Indien een trainingsopdracht geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd binnen drie weken voor aanvang van de training is opdrachtgever 50 % van de overeengekomen prijs hiervoor verschuldigd.
  - Indien een trainingsopdracht geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd meer dan drie weken voor aanvang van de training is opdrachtgever geen annuleringskosten hiervoor verschuldigd.
- 7.5 Indien niet alle overeengekomen werkzaamheden worden geannuleerd zijn op de geannuleerde werkzaamheden de bepalingen in dit artikel pro rata van toepassing.
- 7.6 Bedragen die Bouthoorn Tele-Training met het oog op de geannuleerde overeenkomst ten tijde van de annulering reeds aan derden verschuldigd is geworden dienen door de opdrachtgever te allen tijde volledig aan Bouthoorn Tele-Training te worden vergoed.
- 7.7 Indien een opdracht gewijzigd wordt of meer dan vijf dagen voor aanvang geheel of gedeeltelijk wordt geannuleerd, is opdrachtgever behoudt Bouthoorn Tele-Training zich het recht voor om naast de in artikel 7.3 vermelde annuleringskosten tevens alle met het oog op de uitvoering van deze opdracht redelijkerwijs gemaakte kosten bij opdrachtgever in rekening te brengen. Indien Bouthoorn Tele-Training zulks wenst, is opdrachtgever tevens gehouden tot vergoeding van winstderving, zomede van de overige, uit de bewuste annulering voortvloeiende, schaden.

## **ARTIKEL 8: PRIJSVERHOGINGEN**

- 8.1 Indien na verzending van de opdrachtbevestiging voor Bouthoorn Tele-Training onvoorziene verhogingen optreden van de kosten van producten voor Bouthoorn Tele-Training of van andere tarieven, lasten, of belastingen zal Bouthoorn Tele-Training gerechtigd zijn deze aan opdrachtgever door te berekenen. Indien de verhoging meer bedraagt dan 5% van de overeengekomen prijs, heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te annuleren onder gehoudenheid het reeds uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan Bouthoorn Tele-Training te voldoen.

## **ARTIKEL 9: UITVOERING VAN DE OPDRACHT**

- 9.1 Bouthoorn Tele-Training verplicht zich de haar opgedragen werkzaamheden naar beste weten en kunnen uit te voeren, doch zij aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het niet verwezenlijken van het door de opdrachtgever beoogde doel.
- 9.2 Bouthoorn Tele-Training is gerechtigd zonder bericht aan of overleg met de opdrachtgever de opdracht of onderdelen daarvan uit te besteden aan of te laten verrichten door niet bij hem in dienst zijnde derden, indien zulks naar de mening van Bouthoorn Tele-Training een goede of efficiënte uitvoering van de opdracht bevordert.
- 9.3 Elke gedeeltelijke uitvoering van een opdracht, waaronder mede wordt verstaan de levering van delen van een samengestelde opdracht, kan worden gefactureerd, in welk geval die deellevering wordt beschouwd als een op zich staande transactie; in een dergelijk geval moet betaling plaatsvinden overeenkomstig het bepaalde in artikel 12.
- 9.4 Uitvoering van een opdracht geschiedt binnen de normale, daarvoor geldende tijd. Indien een opdracht moet worden bespoedigd kunnen overwerk en/of andere eventueel extra gemaakte kosten in rekening worden gebracht. De opdrachtgever geeft Bouthoorn Tele-Training enige speling ten aanzien van de uitvoeringstermijn. De termijn geldt slechts als onherroepelijk en fataal indien de opdrachtgever Bouthoorn Tele-Training bij het geven van de opdracht schriftelijk over de gevolgen van een vertraging heeft ingelicht en zulks door Bouthoorn Tele-Training schriftelijk is bevestigd.
- 9.5 Oponthoud of vertraging in de uitvoering van de opdracht is niet voor rekening van Bouthoorn Tele-Training, tenzij door haar schuld veroorzaakt, een en ander onverminderd het gestelde in artikel 10.
- 9.6 Bouthoorn Tele-Training is gerechtigd de dienstverlening te annuleren, zonder gehouden te zijn tot welke schadevergoeding dan ook, in het geval er sprake is van een te geringe aantal deelnemers, hetzij door onvoldoende aanmeldingen, hetzij door latere annulering of ziekte van deelnemers.

- 9.7 Bouthoorn Tele-Training is gerechtigd met onmiddellijke ingang de werkzaamheden op te schorten en zelfs alle overeenkomsten met de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk als ontbonden te beschouwen, zonder dat daarvoor een ingebrekestelling en/of rechterlijke tussenkomst benodigd is, met behoud van haar recht op schadevergoeding, indien uitsluitend ter beoordeling van Bouthoorn Tele-Training:
- de opdrachtgever niet voldoet aan enigerlei voor hem uit enige, door deze Algemene Voorwaarden beheerste, overeenkomst voortvloeiende verplichting.
  - de opdrachtgever ingebreke blijft de verschuldigde bedragen aan Bouthoorn Tele-Training te voldoen, een en ander onverminderd het gestelde in artikel 12.
  - er een gegronde reden is aan te nemen dat opdrachtgever ingebreke zal blijven de verschuldigde bedragen aan Bouthoorn Tele-Training te voldoen
  - de cursusdeelnemer zich dusdanig misdraagt dat hij of zij een negatieve invloed op de training heeft
  - opdrachtgever onjuiste gegevens heeft verstrekt of gegevens heeft achtergehouden
- 9.8 Indien Bouthoorn Tele-Training zich genoodzaakt ziet haar werkzaamheden te annuleren om één van de in artikel 9.7 vermelde redenen, geldt voor de vergoeding die opdrachtgever Bouthoorn Tele-Training verschuldigd is het volgende:
- Indien een opdracht wordt geannuleerd binnen vijf werkdagen voor aanvang van de training is opdrachtgever 100 % van de overeengekomen prijs hiervoor verschuldigd.
  - Indien een opdracht wordt geannuleerd binnen drie weken voor aanvang van de training is opdrachtgever 50 % van de overeengekomen prijs hiervoor verschuldigd.
  - Indien een opdracht wordt geannuleerd meer dan drie weken voor aanvang van de training is opdrachtgever geen annuleringskosten hiervoor verschuldigd.

Hetgeen door opdrachtgever na annulering aan Bouthoorn Tele-Training verschuldigd zal zijn, wordt terstond opeisbaar.

## **ARTIKEL 10: OVERMACHT**

- 10.1 Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van Bouthoorn Tele-Training onafhankelijke omstandigheid, waardoor de nakoming van haar verplichtingen jegens de opdrachtgever geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van haar verplichtingen in redelijkheid niet van Bouthoorn Tele-Training kan worden verlangd, ongeacht of die omstandigheid ten tijde van het sluiten van de overeenkomst was te voorzien.
- 10.2 Overmacht ontslaat Bouthoorn Tele-Training van het nakomen van de overeengekomen termijn of van de uitvoeringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesses kan doen gelden.
- 10.3 Ingeval van langer durende overmacht zal Bouthoorn Tele-Training daarvan onverwijld mededeling doen aan de opdrachtgever, waarbij opdrachtgever na ontvangst van de mededeling gedurende acht dagen het recht heeft de opdracht schriftelijk te annuleren, echter met de verplichting Bouthoorn Tele-Training het reeds uitgevoerde deel van de opdracht te vergoeden.
- 10.4 Indien in geval van langer durende ziekte of dringende reden de medewerker van Bouthoorn Tele-Training meer dan 15 werkdagen afwezig is heeft opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden, tenzij Bouthoorn Tele-Training binnen die periode een geschikte vervanger inzet. In geval van ontbinding kan de opdrachtgever in geen geval enig recht of vergoeding van kosten, schaden of interesses vorderen.
- 11.5 Indien door overmacht de (op)levering van de opdracht onmogelijk wordt of onredelijk lang zou duren, zullen Bouthoorn Tele-Training en opdrachtgever in nader overleg treden over alternatieve oplossingen als een wijziging van de opdracht of een andere (op)leveringstermijn. Indien opdrachtgever geen alternatieve oplossing wenst heeft deze tevens het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden, onder verplichting de door Bouthoorn Tele-Training reeds verrichte werkzaamheden en toelieferingen te vergoeden, ook indien deze achteraf onnuttig blijken.

## **ARTIKEL 11: AANSPRAKELIJKHEID**

- 11.1 Behoudens in gevallen van opzet of grove schuld, door opdrachtgever te bewijzen, draagt Bouthoorn Tele-Training generlei aansprakelijkheid voor enige schade, hoe ook genaamd en door welke oorzaak ook ontstaan, voor zover deze schade het bedrag van de door Bouthoorn Tele-Training te verrichten werkzaamheden of een evenredig deel daarvan overtreft. Schade, voor zover bestaande uit gederfde winst of verminderde opbrengst, komt in geen geval voor vergoeding in aanmerking.
- 11.2 Afspraken met personeel binden Bouthoorn Tele-Training niet, tenzij schriftelijk door haar bevestigd.
- 11.3 Bouthoorn Tele-Training is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Bouthoorn Tele-Training is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Bouthoorn Tele-Training kenbaar behoorde te zijn.
- 11.4 Bouthoorn Tele-Training is niet aansprakelijk voor druk-, schrijf- en/of telfouten en/of onduidelijkheden in offertes, opdrachtbevestigingen en/of prospectussen, noch ook voor de gevolgen daarvan. Bij verschil van uitleg van offertes, opdrachtbevestigingen of prospectussen geldt de uitleg van Bouthoorn Tele-Training als bindend.
- 11.5 De elektronische datadragers waarmee Bouthoorn Tele-Training werkt worden regelmatig gecontroleerd op de aanwezigheid van computervirussen, wormen, Malware en Trojans. Er ontstaan echter regelmatig nieuwe bedreigingen die het beveiligingssysteem niet kan detecteren en die zich op de informatiedrager kunnen hebben genesteld. Bouthoorn Tele-Training aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de gevolgen van de eventuele aanwezigheid van bedoelde virussen.
- 11.6 Software, delen daarvan, verwerkingsresultaten of andere gegevens kunnen door Bouthoorn Tele-Training op verzoek van opdrachtgever via telecommunicatiemiddelen aan opdrachtgever worden verzonden. Bouthoorn Tele-Training aanvaardt geen aansprakelijkheid voor het zoekraken of verminken daarvan. Evenmin aanvaardt Bouthoorn Tele-Training aansprakelijkheid voor inbreuk door derden daarop.
- 11.7 Meer verplichtingen dan voortvloeiende uit dit hoofdstuk heeft Bouthoorn Tele-Training niet; met name zal Bouthoorn Tele-Training in geen geval aansprakelijk zijn voor directe of indirecte bedrijfsschade, die mocht ontstaan door niet, niet-juiste of niet-tijdige uitvoering van de opdracht.

## **ARTIKEL 12: BETALING**

- 12.1 Tenzij anders overeengekomen dienen alle betalingen te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, netto contant zonder enige aftrek in gangbare Nederlandse munt. Indien betaling niet vóór de datum van de dienstverlening is ontvangen, is Bouthoorn Tele-Training gerechtigd de overeenkomst te annuleren, onverminderd de plicht van de opdrachtgever het verschuldigde bedrag alsnog aan Bouthoorn Tele-Training te voldoen, eventueel verhoogd met rente- en kostenvergoeding.
- 12.2 Indien een opdracht tot levering of tot uitvoering van werk voor rekening van twee of meer natuurlijke of rechtspersonen wordt gegeven, zijn deze personen ieder voor zich hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de uit de overeenkomst ad hoc voortvloeiende verplichting.
- 12.3 Een klacht ten aanzien van bepaalde werkzaamheden of leveringen schort de betalingsverplichting van de opdrachtgever ten aanzien van die of andere werkzaamheden/leveringen niet op.
- 12.4 Opdrachtgever is nimmer gerechtigd enige vordering die hij op Bouthoorn Tele-Training heeft of meent te hebben te verrekenen met openstaande facturen.
- 12.5 Indien betaling niet heeft plaatsgevonden binnen de betalingstermijn, ook indien Bouthoorn Tele-Training hiervoor toestemming heeft gegeven, is opdrachtgever rente over het factuurbedrag verschuldigd naar 1% per maand of gedeelte van een maand, ingaande op de datum van opeisbaarheid van het factuurbedrag; telkens na een periode van een jaar zal door opdrachtgever tevens over de alsdan verschenen rente voornoemde rente verschuldigd zijn. Indien en voor zover het wettelijke rentepercentage hoger is dan het hier genoemde percentage, wordt de wettelijke rente berekend.
- 12.6 Bouthoorn Tele-Training heeft te allen tijde het recht contante betaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de opdrachtgever zekerheid stelt voor de betaling, of een door Bouthoorn Tele-Training te bepalen gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit voldoet, alvorens geleverd te krijgen, terwijl ondanks een overeengekomen betalingstermijn prompte betaling dient plaats te vinden, indien Bouthoorn Tele-Training aanleiding ziet zulks te verlangen.
- 12.7 Alle kosten, zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke, welke Bouthoorn Tele-Training moet maken ter effectuering van haar rechten, zijn voor rekening van cliënt. Voor de hoogte van de buitengerechtelijke kosten zal Bouthoorn Tele-Training zich conformeren aan de daarvoor in de rechtspraak geldende tarieven. Bouthoorn Tele-Training behoudt zich het recht voor meer kosten te vorderen indien deze werkelijk gemaakt zijn.

- 12.8 Ongeacht de in artikel 12.1 vermelde betalingstermijn, heeft Bouthoorn Tele-Training het recht contante betaling te verlangen, dan wel te verlangen dat de opdrachtgever zekerheid stelt voor de betaling, of een door Bouthoorn Tele-Training te bepalen gedeelte van de overeengekomen prijs vooruit voldoet, alvorens geleverd te krijgen, terwijl ondanks een overeengekomen betalingstermijn prompte betaling dient plaats te vinden, indien Bouthoorn Tele-Training aanleiding ziet zulks te verlangen.

### **ARTIKEL 13: KLACHTENPROCEDURE**

- 13.1 Uitingen van ongenoegen aan Bouthoorn Tele-Training over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directeur van Bouthoorn Tele-Training. De cursist/opdrachtgever ontvangt uiterlijk één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke, tevens inhoudelijke reactie van Bouthoorn Tele-Training.
- 13.2 Geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst, kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie van NVO2.
- 13.3 Pas nadat de in het vorig lid genoemde commissie zich over een klacht heeft uitgesproken kan een Nederlandse rechter worden ingeschakeld.
- 13.4 De cursist/opdrachtgever stuurt de klacht schriftelijk naar Bouthoorn Tele-Training.  
De klacht omvat tenminste:  
– naam en adres van de indiener – datum van indiening  
– omschrijving van de klacht  
– de gronden van de klacht
- 13.5 Verzending klachten, de cursist stuurt zijn/haar klacht Bouthoorn Tele-Training, t.a.v. Jannie Bouthoorn, De Helling 5, 3645 DZ Vinkeveen. E-mailadres: info@bouthoorn.nl
- 13.6 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.
- 13.7 Bouthoorn Tele-Training bevestigt de klager binnen tien dagen, per e-mail, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen.
- 13.8 Bouthoorn Tele-Training geeft de opdrachtgever/cursist een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.
- 13.9 Bouthoorn Tele-Training garandeert dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van betreffende persoon zal worden behandeld.
- 13.10 Bouthoorn Tele-Training zal uiterlijk vier weken na indienen van de klachten schriftelijk berichten en de uitspraak aan de opdrachtgever/cursist voorleggen.
- 13.11 Mocht er meer tijd nodig zijn om te beslissen, dan wordt de opdrachtgever/cursist hiervan op de hoogte gesteld binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens wordt aangegeven binnen welke termijn men een antwoord kan verwachten.
- 13.12 Alle schriftelijke klachten, met hun wijze van afhandeling, zullen gedurende een periode van vijf jaar worden bewaard.
- 13.13 Indien een opdrachtgever/cursist het niet eens is met de beslissing kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij NVO2. Dit is een onafhankelijke commissie. Het schriftelijk in te dienen beroepschrift omvat tenminste:  
– naam en adres van de indiener  
– datum van indiening  
– omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend  
– de gronden van het beroep  
Het beroepschrift wordt schriftelijk gericht aan: NVO2 T.a.v. Klachtencommissie, Groenekansegweg 85, 3737 AC Groenekan.
- 13.14 De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.
- 13.15 De Klachtencommissie beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep en bericht binnen vier weken de opdrachtgever/cursist. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht de Klachtencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de cursist hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de Klachtencommissie aan binnen welke termijn de opdrachtgever/cursist een antwoord kan verwachten.
- 13.16 Bouthoorn Tele-Training accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Klachtencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, binnen twee weken, worden afgehandeld.
- 13.17 De Klachtencommissie garandeert de opdrachtgever/cursist dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de cursist zal worden behandeld.
- 13.18 Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van vijf jaar worden bewaard.