Algemene Voorwaarden & klachtenreglement Zoutewelle Intercultureel

Hieronder vindt u onze algemene voorwaarden, het klachtenregement en het klachtenformulier.

➢ Algemene Voorwaarden

Artikel 1 – Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor advisering tussen opdrachtnemer en zijn opdrachtgevers respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Artikel 2 - Opdrachtgever en opdrachtnemer en overeenkomst

1. Onder opdrachtgever wordt verstaan diegene die, al dan niet uit naam van een door hem of haar vertegenwoordigde organisatie, aan opdrachtnemer een mondelinge of schriftelijke opdracht geeft tot het leveren van diensten of producten.
   Onder opdrachtnemer wordt verstaan diegene die, door Zoutewelle Intercultureel daartoe gerechtigd, namens Zoutewelle Intercultureel een opdracht tot het leveren van diensten of producten in ontvangst neemt.
2. De algemene voorwaarden worden geacht deel uitmaken van iedere overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, tenzij hiervan uitdrukkelijk schriftelijk wordt afgeweken. De algemene voorwaarden zijn bij het aangaan van de overeenkomst bekend bij beide partijen.

Artikel 3 - Grondslag offertes

1. Alle offertes zijn geheel vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.
2. Opdrachtnemers offertes zijn gebaseerd op de informatie die door opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de werkzaamheden heeft verstrekt.
3. Opdrachtnemer zal de door hem te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverbintenis omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.
4. Wanneer een overschrijding van de wederzijds goedgekeurde offerte kan worden voorzien, is opdrachtnemer verplicht daarover tijdig met opdrachtgever in contact te treden.

Artikel 4 - Duur van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van opdrachtnemer worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die opdrachtnemer van opdrachtgever verkrijgt en de medewerking die door opdrachtgever wordt verleend. Opdrachtnemer kan dan ook niet in alle gevallen van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de adviesopdracht zal zijn. Opdrachtnemer is gehouden aan de deadlines voor zover deze tevoren schriftelijk zijn overeengekomen.

Artikel 5 - Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte

1. Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die opdrachtnemer nodig heeft.

2. Medewerkers van de organisatie van opdrachtgever die bij de werkzaamheden van opdrachtnemer betrokken (zullen) zijn, worden door opdrachtgever in staat gesteld tijdig hun medewerking te verlenen aan de werkzaamheden van opdrachtnemer.
3. Als opdrachtnemer daarom verzoekt, verschaft opdrachtgever opdrachtnemer kosteloos werkruimte op zijn locatie met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of internetaansluiting, voorzover dit binnen de fysieke mogelijkheden van de organisatie ligt.

Artikel 6 - Het betrekken van derden bij de opdrachtuitvoering

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door opdrachtgever of door opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

Artikel 7 - Tarieven en kosten van de opdracht

1. De honorering van opdrachtnemer geschiedt op basis van dagdeeltarieven, tenzij een andere wijze van betaling is overeengekomen. Het geldende dagdeeltarief is opgenomen in de overeenkomst.
2. In het dagdeeltarief zijn bureaukosten opgenomen. Onder bureaukosten kunnen onder andere woorden verstaan telefoon-, fax-, internet-, porto-, fotokopie-, druk-, reis- en verblijfkosten (binnen Nederland).
3. Hiernaast zijn verschuldigd: kosten van derden die noodzakelijk en volgens de overeenkomst in het kader van de opdracht door opdrachtnemer worden gemaakt.
4. In principe zal opdrachtgever kosten van derden rechtstreeks aan derden voldoen. Verloopt de betaling aan de derde via de opdrachtnemer, dan is opdrachtnemer gerechtigd een voorschot op deze kosten te verlangen. Kortingen op leveranties van goederen en diensten van derden worden doorberekend aan de opdrachtgever.
5. Voorzover niet nadrukkelijk anders overeengekomen zijn alle geoffreerde bedragen exclusief de wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW). In sommige gevallen is Luz azul Trainingen vrijgesteld van de BTW-verplichting. Als deze vrijstelling geldt, wordt dit in de overeenkomst vermeld.
6. Tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die opdrachtnemer noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend aan opdrachtgever. Verhogingen als hiervoor bedoeld worden pas berekend nadat zij aan opdrachtgever zijn medegedeeld.

Artikel 8 – Betalingsvoorwaarden

1. Opdrachtnemer declareert in principe maandelijks het over de voorafgaande kalendermaand verschuldigde honorarium en de kosten van derden. Overeengekomen kan worden dat hierop een voorschot in rekening wordt gebracht.
2. Indien opdrachtgever controle wenst van een registeraccountant op de declaraties van opdrachtnemer zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle komen voor rekening van de opdrachtgever.
3. Betaling van de declaraties dient te geschieden binnen 15 dagen na declaratiedatum. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente en een boete van 5% in rekening gebracht zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan opdrachtnemer met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van een opdracht opschorten.
4. Is opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meerdere van zijn verplichtingen dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.
5. Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, dan zijn alle opdrachtgevers aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven, ongeacht de tenaamstelling van de declaratie.

Artikel 9 – Wijziging van de opdracht

1. Opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen. Indien de tussentijdse

wijziging het overeengekomen honorarium of de kostenvergoedingen beïnvloedt, zal opdrachtnemer dit opdrachtgever zo spoedig mogelijk mededelen.
2. Indien een tussentijdse wijziging in de opdracht of uitvoering ontstaat door toedoen van opdrachtgever, zal opdrachtnemer de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een dergelijke aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan opdrachtgevers worden bevestigd.

Artikel 10 – Copyright

Van het door Zoutewelle Intercultureel verstrekte materiaal blijven alle rechten aan haar voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een automatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Zoutewelle Intercultureel. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 11 – Vertrouwelijkheid

1. Opdrachtnemer is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van opdrachtgever jegens derden. Opdrachtnemer zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van opdrachtgever.
2. Opdrachtgever zal zonder toestemming van opdrachtnemer aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van opdrachtnemer, zijn werkwijze en dergelijke dan wel zijn rapportage ter beschikking stellen.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door opdrachtnemer van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen of het uitvoeren van overige werkzaamheden in het kader van de opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat opdrachtnemer voor zijn werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen.
2. Bij opdrachten met een langere doorlooptijd dan drie maanden geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste drie maanden.
3. Eventuele aanspraken van opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen een half jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

Artikel 13 – Overmacht

1. Indien een adviseur van opdrachtnemer ten gevolge van ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid, dan wel door andere vormen van overmacht, niet in staat is de opdracht geheel of gedeeltelijk uit te voeren zal opdrachtnemer naar vermogen voor passende vervanging van de adviseur zorgdragen.
2. Onverminderd het in het voorafgaande lid gestelde is opdrachtnemer nimmer aansprakelijk voor de directe of indirecte gevolgen van het niet, niet geheel of slechts gedeeltelijk uitvoeren van de opdracht ten gevolge van ziekte of tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van een van haar adviseurs, dan wel als gevolg van andere vormen van overmacht.
3. Ziekte en tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van een adviseur van opdrachtnemer dan wel enige andere vorm van overmacht ten aanzien van een adviseur van opdrachtnemer kan opdrachtnemer, indien opdrachtnemer niet in staat blijkt een passende vervangende adviseur beschikbaar te stellen, ontslaan van de verplichting tot het nakomen van de overeengekomen leveringstermijn of van de leveringsplicht, zonder dat de opdrachtgever uit dien hoofde enig recht op vergoeding van kosten, schaden of interessen kan doen gelden.
4. In geval van enige vorm van overmacht zal opdrachtnemer daarvan onverwijld mededeling doen aan opdrachtgever. De opdrachtgever heeft na ontvangst van deze mededeling gedurende 8 dagen het recht de opdracht schriftelijk te annuleren, echter onder de

verplichting van opdrachtnemer af te nemen en hem te vergoeden het uitgevoerde gedeelte van de opdracht c.q. het geleverde gedeelte van de goederen of diensten.

Artikel 14 - Tussentijdse beëindiging van de opdracht

1. Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen indien een van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt.
2. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door opdrachtgever, heeft opdrachtnemer vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.
3. Opdrachtnemer mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruikmaken als ten gevolge van de feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Opdrachtnemer behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.
4. In geval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en ander onder voorbehoud van rechten.

Artikel 15 – Voortijdige beëindiging van de opdracht

Indien een opdrachtovereenkomst/offerte reeds getekend is en de opdracht wordt beëindigd voordat er feitelijke diensten zijn verricht zal de opdrachtnemer kosten in rekening brengen die opdrachtgever dient te betalen binnen de betalingstermijn zoals hieronder omschreven in dit artikel van deze algemene voorwaarden. Dit in verband met voorbereidingen welke verricht zijn door de opdrachtnemer en mogelijke opdrachtgevers welke op de wachtlijst zijn gezet.

Indien de opdracht wordt geannuleerd door opdrachtgever worden de volgende kosten in rekening gebracht:

- 20% van de kosten komen voor rekening van de opdrachtgever bij een opzegtermijn van *een maand;*
- 25% van de kosten komen voor rekening van de opdrachtgever bij een opzegtermijn van *drie weken;*
- *50%* van de kosten komen voor rekening van de opdrachtgever bij een opzegtermijn van *twee weken*;
- 75% van de kosten komen voor rekening van de opdrachtgever bij een opzegtermijn van *een week;*
- 90% van de kosten komen voor rekening van de opdrachtgever bij een opzegtermijn van *minder dan 24 uur.*

Artikel 16 – Uitstel van de opdracht door opdrachtgever

De opdrachtgever kan de opdrachtnemer schriftelijk verzoeken om uitstel van de opdracht. Het verzoek om uitstel van de opdracht is tevens mogelijk indien de offerte getekend is door de opdrachtgever- en nemer.
Een opdracht kan maximaal zes maanden worden uitgesteld. Het verzoek tot uitstel door de opdrachtgever kan tot drie weken voor de aanvankelijke overeengekomen startdatum van de opdracht, welke staat omschreven in de getekende offerte.

Bij uitstel wordt echter een deel van de opdracht reeds in rekening gebracht.
Indien opdrachtnemer later dan drie weken voor de startdatum een verzoek tot uitstel van de opdrachtgever heeft ontvangen, worden extra kosten in rekening gebracht. De extra kosten zijn

maximaal 10% van de totale kosten van de opdracht. Deze extra kosten worden opgeteld bij de eerder overeengekomen kosten van de opdracht zoals omschreven in de getekende offerte.

Artikel 17 - Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

➢ Klachtenreglement

Zoutewelle Intercultureel stelt het zeer op prijs als u uw eventuele klachten direct aan ons meldt. Wij nemen deze zeer serieus en zullen met u naar oplossingen zoeken. Ook als uw rekening betaald wordt door een andere opdrachtgever, onze indirecte klant, willen wij graag dat u uw eventuele ontevredenheid en klachten met ons deelt.

Schriftelijk klachten

Als u een klacht heeft, raden wij u aan om de klachten schriftelijk per e-mail of per brief in te dienen. Gebruikt u daarvoor alstublieft het klachtenformulier van Zoutewelle Intercultureel. Dit kunt u vinden op deze pagina, onder dit klachtenregelement.

Contactgegevens: Zoutewelle Intercultureel, Curaçaostraat 66, 1058 BZ Amsterdam
natascha@zoutewelleintercultureel.nl
telefoonnummer 06-13235001

Een schriftelijke klacht is een schriftelijke melding door cursist, opdrachtgever of andere persoon of instantie over ontevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Zoutewelle Intercultureel.

1. Indien u een schriftelijke klacht indient ontvangt u binnen twee weken bericht van de ontvangst van de klacht. Hierin laten wij u weten:
   - Hoe wij de klacht verder in behandeling nemen
   - Op welke termijn wij dit hopen te hebben afgerond

2. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken tot tevredenheid af te handelen. Wij zullen u schriftelijk per e-mail of per brief vragen of uw klacht naar uw tevredenheid is afgehandeld. Uiteraard bent u zelf vrij om met uw klachten naar buiten te treden; wij streven ernaar dat daar geen aanleiding toe zal zijn.

3. Aan de hand van de ernst van de klacht, de aanwijsbare oorzaken en de verantwoordelijkheden doe wij u een aanbod. Dit kan zijn dat een correctie, een genoegdoening en/of een vervangende dienst aangeboden wordt. Mocht u niet tevreden zijn met de afhandeling van uw klacht dan kunt u zich wenden tot de *Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers*.

4. Schriftelijk ingediende klachten worden twee jaar bewaard op het kantoor van Zoutewelle Intercultureel, vervolgens worden ze vernietigd.

Klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers

5. Zoutewelle Intercultureel maakt deel uit van een klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers. Indien over één van de taalinstituten een schriftelijke klacht wordt ingediend wordt die klacht – met uw instemming - doorgestuurd naar één van de aangesloten leden. Die persoon vormt vervolgens een commissie, bestaande uit drie personen. Uiteraard wordt de instelling over wie de klacht gaat niet in die commissie betrokken.

6. Het oordeel van de klachtencommissie is bindend, dat wil zeggen dat Zoutewelle Intercultureel verplicht is het advies op te volgen.

7. De klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers bestaat uit de volgende personen / instellingen:

Annelies Braams, NedLes, zie www.nedles.nl
Vera van Popta, Language training Acquest Dutch, zie: www.acquestdutch.com
Peter Peek, Branch Out, zie: www.branch-out.eu
Teun van Iperen, Flevotaal, zie: www.flevotaal.nl
Joke van den Kieboom, De Taalcoach, zie www.detaalcoach.com
Yvonne Zevenbergen, Taal Den Hartog & Zevenbergen, zie www.taaldenhartogzevenbergen.nl
Judith Winterkamp, Communicatief tekst & training, zie www.communicatief.info
Elisabeth Schlager, Training Duits, zie www.trainingduits.nl
Gemimah Ribbers, Buena Ccomunicación.nl, zie www.buena-comunicacion.nl
Joost Smits, Joost weet het, zie www.joostweethet.nl
Ad Appel, Ad Appel taaltrainingen, zie www.adappel.nl/
Lex Schelvis, Lingua Franca, zie www.linguafranca.nl
Dorte Kramer en Anneke Siemons, DnA Languages, zie www.dnalanguages.nl
Marijke Tupker, onafhankelijke taaltrainer
Josina Lips, onafhankelijke taaltrainer
Fernanda Martino, zie www.spaanit.nl
Elisenda Durany, zie www.spaans-spreken.com
Gerrie Soede, Poldertaal, zie www.poldertaal.nl
Linda Verstraten, Werken met Taal, zie www.werken-met-taal.nl
Marijke Pos, Dutch Language Training, zie www.dutchlanguagetraining.nl
Nick Walker, Dutch & Such, zie http://dutchandsuch.nl/
Marga Veldkamp, ¡Hablamos!-Spaans, t 026 443 80 89, m 06 231 140 58
Kathy Czako, Common Link Business English Training, zie www.commonlink.nl
Koen Gijzel, Koentact, zie www.koentact.nl
Mw. Warsijem Amatsoemarto, TaalContact Alpha, zie www.TaalContact.nl
Anja Valk en Vita Olijhoek, Partners in taal; info@partnersintaal.nl
Natascha Zoutewelle; Zoutewelle Intercultureel, zie www.zoutewelleintercultureel.nl

8. De klachtencommissie zal alle ingediende klachten vertrouwelijk behandelen.

9. Bij de klachtencommissie ingediende klachten worden vijf jaar bewaard en vervolgens vernietigd.

➢ KLACHTENFORMULIER

Als u een klacht heeft over Zoutewelle Intercultureel vragen we u dit formulier te gebruiken. U kunt het opsturen naar: Curacaostraat 66-3h, 1058 BZ Amsterdam, of mailen naar info@zoutewelleintercultureel.nl. Voor een beschrijving van het verloop van de behandeling van de klacht kunt u onze klachtenprocedure lezen.

Naam van de docent: _____

Naam van de cursist of opdrachtgever:_____

Adres: _____

Postcode en woonplaats: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Om uw klacht zo snel en zorgvuldig mogelijk te behandelen vragen we u het probleem zo duidelijk mogelijk te beschrijven: Wat is de klacht en wat of wie betreft het? Hoe lang speelt het al? Is het één of meerdere keren voorgekomen?

Omschrijving van de klacht(en):

Heeft u al een idee over een mogelijke oplossing?

Heeft u al telefonisch contact gehad over de klacht? Met wie en wat is daaruit gekomen?

Ik geef hierbij toestemming om mijn klacht en de daarbij horende stukken als het nodig is over te dragen aan de “klachtencommissie van onafhankelijke taaltrainers”.

Datum: _____ Naam: _____ Handtekening: _____