

ALGEMENE VOORWAARDEN – Bureau Up Trainingsdivisie

Deze algemene voorwaarden dateren van januari 2018

Artikel 1 – Definities In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Bureau Up: Aanbieder

Incompany-training / training op maat: een training die Bureau Up verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.

Klant: (i) elke particulier die bij Bureau Up een training afneemt of (ii) elk bedrijf/ elke instelling die bij Bureau Up een training of incompany-training / training op maat afneemt.

Locatiekosten: de kosten voor de zaal die door Bureau Up beschikbaar wordt gesteld tijdens een training.

Trainingsmateriaal: trainings-, les-, trainings- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de training.

Training: een door Bureau Up verzorgde training, opleiding, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van training.

Bureau Up verzorgt een training mogelijkerwijs in de vorm van een incompany-training / training op maat. Een training kan onderverdeeld zijn in een of meerdere module(s) en kan verspreid zijn over meerdere sessies cq. dagen.

Overeenkomst: een overeenkomst die mogelijk tot stand is gekomen met gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

Kosten: de kosten voor een training exclusief BTW.

Website: de website van Bureau Up: www.bureauup.com

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Bureau Up en op alle door Bureau Up gesloten overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid 2.

2. Door inschrijving voor een training aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Bureau Up wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.

3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Bureau Up en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).

4. In de gevallen waarin de betreffende overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Bureau Up een regeling treffen naar redelijkheid.

5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Bureau Up en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

Artikel 3 – Aanbod

1. Bureau Up brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.

2. Het aanbod bevat een omschrijving van de training en/of van het trainingsmateriaal dat deel uitmaakt van de training. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit Onderwijsmateriaal verplicht is.

3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens: a. de wijze van uitvoering van de overeenkomst; b. wanneer de training start; c. de voorwaarden waaronder de training eventueel niet doorgaat; d. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de training deel te mogen nemen; e. de kosten met eventuele bijkomende kosten f. de duur van de overeenkomst.

4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Bureau Up. Op verzoek van de Klant zal Bureau Up een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.

5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens: a. de identiteit en het adres van Bureau Up, b. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Overeenkomst

1. De Klant gaat een overeenkomst met Bureau Up aan door middel van de inschrijving voor de training. Inschrijving voor een training vindt plaats (i) via het inschrijfformulier op de website van Bureau Up, (ii) telefonisch, (iii) per e-mail.

2. De overeenkomst komt tot stand wanneer Bureau Up de inschrijving voor een training schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop Bureau Up schriftelijk de inschrijving voor een training aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende training. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een training is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de overeenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Overeenkomst tot stand.

3. Bureau Up is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Training te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is Bureau Up gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.

4. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Bureau Up. Bureau Up kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 5 – Annulering Training

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Training of een bepaalde trainingsmodule naar het oordeel van Bureau Up onvoldoende is, staat het Bureau Up vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Training of de betreffende trainingsmodule op een andere trainingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien Bureau Up en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende training of de betreffende module kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden trainingsonderdelen te voldoen.

2. Tot twee weken voorafgaand aan de aanvang van een training heeft de Klant het recht de betreffende training te annuleren. Als moment van ontvangst door Bureau Up van de annulering geldt in het geval van (i) een brief: de datum van de poststempel, en (ii) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande datum van de (verplaatste) training geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 3 en lid 4.

3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 5 lid 2 geldt dat Bureau Up gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:

a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de training: 10% van de Prijs met een minimum van EUR 50,-;

b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Training: 25% van de Prijs;

c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Training: 50% van de Prijs;

d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Training: 70% van de Prijs.

4. In geval de Klant een Training annuleert nadat deze door Bureau Up is verplaatst op verzoek van de Klant, geldt dat Bureau Up gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:

a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de training: 10% van de Prijs met een minimum van EUR 50,-;

b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Training: 25% van de Prijs;

c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Training: 50% van de Prijs;

d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Training: 70% van de Prijs.

5. In geval de Klant een Training annuleert nadat deze door Bureau Up is gewijzigd op verzoek van de Klant, geldt dat Bureau Up gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:

- a. bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Training: 50% van de Prijs van de Training waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Training meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Training, in welk geval 50% van de Prijs van de gewijzigde Training in rekening wordt gebracht;
- b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Training: de totale Prijs van de Training waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Training meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Training, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Training in rekening wordt gebracht.

Artikel 6 – Beëindiging/verplaatsen Training Overeenkomst

1. Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst het recht de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
2. Indien de Klant na aanvang van de Training de Overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan Bureau Up betaalde of nog verschuldigde bedrag tenzij gefedineerd in lid 3.
3. Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Training of trainingsonderde(e)l(en) is ter uitsluitende beoordeling van Bureau Up en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat Bureau Up een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voor zover de Training of trainingsonderde(e)l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de student zich beroept.
6. Bureau Up kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Training verplaatsen naar een andere trainingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Training ligt uitsluitend bij Bureau Up. Bureau Up zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing EUR 125,- exclusief btw bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Bureau Up tot het verplaatsen van de Training deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Training) te voldoen. Onder deze kosten worden in ieder geval de kosten begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Training, waaronder ook de Locatiekosten en de Arrangementskosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Training.
7. Bureau Up kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Training wijzigen naar een andere Training. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Training ligt uitsluitend bij Bureau Up. Bureau Up zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging EUR 125,- exclusief btw, bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Bureau Up tot het wijzigen van de Training deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte modules van de Training, te voldoen.
8. Bureau Up behoudt zich het recht voor om een Training te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Training.
9. Bureau Up behoudt zich het recht voor de in de Overeenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

Artikel 7 – Betaling

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling plaats door middel van overmaken van het gefactureerde bedrag. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door Bureau Up, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Training in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij inschrijving voor een Training aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Training niet worden gewijzigd.
3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Bureau Up verstuurt de factuur na de eerste of enige trainingssessie. Bureau Up hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

4. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Bureau Up de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van die herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra invorderingskosten, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-. Bureau Up maakt daarnaast aanspraak op wettelijke handelsrente vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van volledige voldoening. Indien de Klant echter een particulier is, zullen de extra kosten (waaronder mede begrepen de wettelijke rente) worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal Bureau Up de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
6. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
7. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Training mede is aangegaan en/of de Overeenkomst mede heeft ondertekend, is zowel de Klant als diens werkgever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Bureau Up op grond van de Overeenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

Artikel 8 – Legitimatie

1. Bij inschrijving voor een Training is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelnemer die de Training gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.
2. Ieder die een Training volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Training de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van Bureau Up, te tonen.

Artikel 9 – Kosten

1. De kosten van iedere Training en de betalingswijze (alsmede of voor die Training betaling in termijnen mogelijk is) staan, wanneer van toepassing, vermeld op de Website. De Locatiekosten en de Arrangementskosten kunnen hier in bepaalde gevallen nog bij komen.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Overeenkomst, kunnen door Bureau Up worden doorberekend aan de Klant.
3. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 9 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Training binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.
4. Alle door Bureau Up genoemde bedragen zijn exclusief BTW.
5. Bureau Up zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het aanbod.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid Bureau Up

1. In het geval de Klant of deelnemers aan een Training schade lijden, is de aansprakelijkheid van Bureau Up, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot het bedrag dat door de Klant is voldaan in (of ten aanzien van) het kalenderjaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De schadevergoedingsverplichting van Bureau Up gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan Bureau Up door de verzekeraar van Bureau Up onder geen beding te boven. Alleen in het geval dat sprake is van opzet geldt het voorgaande niet.
2. De aansprakelijkheid van Bureau Up voor letsel- en/of overlijdensschade wordt niet beperkt.

3. Bureau Up is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Training. Hieronder valt onder andere: de informatie/ aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het trainingsmateriaal, de website of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Training.
4. Bureau Up is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De aansprakelijkheid van Bureau Up strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor Bureau Up verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Bureau Up of die door Bureau Up zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).
6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Training, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Training is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

Artikel 11 – Levering trainingsmateriaal

1. Bureau Up levert het trainingsmateriaal tijdens de Training aan de Klant.
2. Verkeerd of beschadigd trainingsmateriaal wordt door Bureau Up kosteloos vervangen.
3. Alle door Bureau Up gehanteerde leveringstermijnen van trainingsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan Bureau Up bekend waren. Bureau Up aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
4. Bureau Up is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.

Artikel 12 – Uitval docent

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal Bureau Up, wanneer mogelijk, voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Bureau Up de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Training alsnog zal worden gegeven.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. Bureau Up zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Training annuleren vanwege de uitval van een docent of (ii) de Overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid

Bureau Up, haar personeel en/of voor Bureau Up werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 14 – Persoonsgegevens

Bureau Up verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van Bureau Up. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Bureau Up.

Artikel 15 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door Bureau Up verstrekte en samengestelde trainingsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Bureau Up. Niets uit deze uitgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Bureau Up.
2. Klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Training is afgenomen, aan Bureau Up verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

Artikel 16 – Businesspartners

Bureau Up is gerechtigd een Training of gedeelten daarvan door een door Bureau Up geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Overeenkomst tussen de Klant en Bureau Up en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

Artikel 17 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden kunnen door Bureau Up worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

Artikel 18 – Geschillenregeling

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Indien de Klant een particulier is, kunnen geschillen tussen de Klant en Bureau Up over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Bureau Up te leveren of geleverde diensten en zaken zowel door de Klant als door Bureau Up aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij Bureau Up heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is Bureau Up aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Bureau Up een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet Bureau Up eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Bureau Up dient daarbij aan te kondigen dat Bureau Up zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de Klant, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.