



## Algemene Leveringsvoorwaarden

### 1. Toepasselijkheid

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en alle overeenkomsten, en de uitvoering daarvan, welke door CCG Training & Coaching BV met als handelsnaam WaterWerk, Training & Coaching. (hierna te noemen WaterWerk) zijn aangegaan.

1.2 Wijzigingen in de overeenkomst en afwijkingen van deze algemene voorwaarden zullen slechts van kracht zijn, indien zij schriftelijk tussen WaterWerk en opdrachtgever zijn overeengekomen.

### 2. Duur van de overeenkomst

2.1 De overeenkomst wordt aangegaan voor een vooraf overeengekomen aantal dagdelen, uren of consulten, tenzij wij offreren voor onbepaalde tijd, of indien uit de overeenkomst zelf of uit de aard en strekking van de opdracht het tegendeel voortvloeit.

### 3. Gedragsregels

WaterWerk conformeert zich voor alle opdrachten aan de algemene gedragscode welke geldt voor de uitvoering van het beroep van trainer en opleider, opgesteld door CCG training en Coaching BV. Deze gedragscode kan bij het secretariaat van WaterWerk worden opgevraagd. De Opdrachtgever en WaterWerk kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

WaterWerk zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachtuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met deze gedragscode.

### 4. Opdrachtaanvaarding

WaterWerk aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor zij kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten partner(s) van WaterWerk dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel Opdrachtgever als WaterWerk kunnen in overleg besluiten een andere partner in te zetten dan die in eerste instantie belast is met de uitvoering van de opdracht, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

WaterWerk dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen die bij de Opdrachtgever aan de uitvoering dienen mede te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

5.2 Bij vragen en/of onduidelijkheden kan de opdrachtgever WaterWerk bereiken via de mail [info@waterwerk.nu](mailto:info@waterwerk.nu) of telefonisch. De opdrachtgever krijgt van WaterWerk binnen 5 werkdagen antwoord op de gestelde vragen.



## 5. Totstandkoming van de opdracht

5.1 De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen. De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds WaterWerk op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de Opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

5.2 In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsonderwerp of coachvraag;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
- de keuze van de in te zetten trainers/coaches/opleiders door WaterWerk;
- een indicatie van de tijdsduur van de opleiding/coaching en de eventuele fasering;
- de wijze waarop geëvalueerd wordt;
- de investering en te hanteren honorarium;
- de kosten van trainings- en leermateriaal;
- de kosten voor reis- en verblijfkosten van de trainer(s)

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in lijn liggen van dit onderwerp kunnen door Opdrachtgever en WaterWerk in overleg geregeld worden.

## 6. Uitvoering opdracht

6.1 Voor een goede uitvoering van de opdracht verleent Opdrachtgever WaterWerk inzage in alle relevante documenten en gegevens. Deze zullen tijdig aan WaterWerk ter beschikking worden gesteld.

6.2 De verstrekte gegevens zullen door WaterWerk vertrouwelijk worden behandeld en niet aan derden ter kennis worden gebracht, voorzover deze derden niet bij de uitvoering van de overeenkomst zijn betrokken.

6.3 Het is WaterWerk toegestaan om een andere consultant aan te wijzen dan degene die de overeengekomen werkzaamheden uitvoert of zal uitvoeren indien hiertoe aanleiding bestaat of op grond van overmacht. Dit zal echter pas geschieden na overleg met de opdrachtgever en/of cliënt.

6.4 Indien, in afwijking van de informatie verschaft tijdens het oriënterende gesprek met de opdrachtgever en/of cliënt, zich omstandigheden voordoen of omstandigheden bekend worden, die een wijziging nodig maken of een belemmering inhouden bij het uitvoeren van het programma, kan WaterWerk na overleg met opdrachtgever de begeleiding beperken, aanpassen, opschorten dan wel beëindigen.



6.5 Tenzij anders overeengekomen, is bij open trainingen en leergangen WaterWerk verantwoordelijk voor geschikte accommodatie en noodzakelijke voorzieningen en is bij bedrijfstrainingen (“in company”) opdrachtgever verantwoordelijk voor accommodatie en noodzakelijke voorzieningen.

## **7. Opdrachtevaluatie**

De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding zullen in overleg met de Opdrachtgever onderworpen zijn aan een opdrachtevaluatie door WaterWerk. Evaluatie vindt plaats door het uitreiken van een evaluatieformulier met het verzoek dit ingevuld te retourneren of af te geven.

## **8. Betaling**

8.1 Facturering van door WaterWerk verrichte werkzaamheden geschiedt aan opdrachtgever, tenzij anders overeengekomen.

8.2 Facturen van WaterWerk dienen binnen veertien dagen na factuurdatum voldaan te worden. In geval van een open training of leergang dient de factuur voor aanvang van de desbetreffende training voldaan te zijn. In geval van niet tijdige betaling is de opdrachtgever na de vervaldatum zonder nadere ingebrekestelling de wettelijke rente verschuldigd tot de datum van de algehele voldoening.

8.3 Bij diensten anders dan open trainingen wordt de factuur in beginsel periodiek dan wel na de gehele uitvoering van de dienst aan de opdrachtgever verstuurd.

## **9. Verplichtingen WaterWerk**

9.1 WaterWerk zal al datgene doen, wat in het kader van de opdracht in redelijkheid verwacht mag worden om de opdracht naar tevredenheid van de opdrachtgever/cliënt te vervullen.

9.2 WaterWerk zal de Opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van haar werk. Daarbij verschaft WaterWerk desgevraagd inzicht in de methoden die zij in de te onderscheiden fasen van het opleidingsproces toepast.

9.3 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtn uitvoering door de Opdrachtgever of door WaterWerk geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9.4 WaterWerk zal alle informatie van deelnemers vertrouwelijk behandelen. Daarnaast zal WaterWerk geheimhouden wat in vertrouwen is gesteld of ons ter kennis is gekomen en waarvan begrepen kan worden dat het vertrouwelijk van aard is.



## 10. Verplichtingen opdrachtgever

10.1 Opdrachtgever zal al datgene doen wat redelijkerwijs verwacht mag worden om de opdracht te doen slagen.

10.2 Opdrachtgever zal zich onthouden van handelingen en beslissingen, waardoor de uitvoering van de opdracht wordt vertraagd of belemmerd. Indien opdrachtgever handelt in strijd met het in de vorige volzin bepaalde en hierdoor extra kosten door WaterWerk moeten worden gemaakt, komen deze voor rekening van de opdrachtgever.

## 11. Annulering

11.1 Opdrachtgever heeft de mogelijkheid een aanmelding voor een open training binnen 14 kalenderdagen en zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren (herroepingsrecht). Opdrachtgever dient schriftelijk en ondubbelzinnig gebruik te maken van het herroepingsrecht. Eventueel betaalde kosten voor de training zullen door WaterWerk worden gerestitueerd.

11.2 Behoudens uitdrukkelijke instemming door WaterWerk, is opdrachtgever in beginsel niet gerechtigd de overeenkomst tussentijds op te zeggen c.q. te annuleren. Een verzoek tot annulering c.q. tussentijdse beëindiging dient schriftelijk te worden ingediend door opdrachtgever. In geval ingestemd wordt door WaterWerk met annulering c.q. tussentijdse beëindiging gelden de navolgende voorwaarden:

1. Bij annulering voor trainingen/groepsbijeenkomsten/leergangen binnen 3 weken voor aanvang van de training/groepsbijeenkomst wordt 50% van het cursusbedrag en de niet te annuleren arrangementskosten in rekening gebracht. Tot 3 weken voor aanvang van de training/groepsbijeenkomst worden alle gemaakte kosten voor vooroverleg, administratiekosten en niet te annuleren arrangementskosten in rekening gebracht.
2. Bij annulering van individuele coachingsgesprekken wordt binnen 24 uur voor aanvang van een gesprek 100% van de gesprekskosten in rekening gebracht bij de opdrachtgever. Van 48 uur tot 24 uur voor aanvang van het gesprek 50% van de gesprekskosten.

## 12. Overmacht

12.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst als gevolg van WaterWerk niet toerekenbare oorzaak, waaronder mede wordt verstaan: ziekte en overlijden van gekwalificeerd personeel, computer-, en apparatuur storingen.

12.2 Indien nakoming van deze overeenkomst door overmacht tijdelijk onmogelijk is, worden de verplichtingen van WaterWerk opgeschort. Indien de periode waarin nakoming van deze overeenkomst door overmacht onmogelijk is langer duurt dan twee maanden zijn zowel WaterWerk als opdrachtgever bevoegd de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat.



12.3 Indien WaterWerk al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of ten gevolge van de overmacht slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is WaterWerk gerechtigd de reeds verrichte prestaties in rekening te brengen en is opdrachtgever gehouden deze rekening te voldoen.

12.4 WaterWerk kan, na overleg met de opdrachtgever, de begeleiding beëindigen indien de cliënt het begeleidingsproces obstrueert. Deze conclusie kan onder andere worden getrokken indien de cliënt de adviezen die hem/haar door WaterWerk worden gegeven bij herhaling niet opvolgt, respectievelijk geen inzet/motivatie meer toont. Alvorens hiertoe over te gaan zal WaterWerk de cliënt schriftelijk waarschuwen.

### **13. Intellectueel eigendom**

13.1 Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn ontwikkeld en/of gebruikt voor de uitvoering van de opdracht zijn en blijven het eigendom van WaterWerk. Openbaarmaking kan alleen geschieden na toestemming van WaterWerk. De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht en mits voorzien van een bronvermelding.

13.2 WaterWerk verbindt geen auteursrecht aan eigen gemaakte modellen, technieken en instrumenten, daar wij verspreiding van deze van groter belang achten.

### **14. Aansprakelijkheid**

14.1 WaterWerk zal haar diensten naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen, die van een professionele dienstverlener kan worden verwacht. Indien opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door de toerekenbare niet-nakoming van WaterWerk, is WaterWerk voor de direct daaruit voortvloeiende schade aansprakelijk tot een maximum van het bedrag van de voor de desbetreffende dienst overeengekomen prijs, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van WaterWerk. De vorderingsrechten en andere bevoegdheden van opdrachtgever - uit welken hoofde ook - jegens WaterWerk verjaren één jaar, na het moment waarop opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

14.2 WaterWerk is niet aansprakelijk voor schade die opdrachtgever of cliënt lijdt of zegt te lijden indien zij buiten haar schuld niet in staat is de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

14.3 WaterWerk sluit elke aansprakelijkheid uit voor handelingen van opdrachtgever of cliënt waarvan opdrachtgever stelt dat zij het directe of indirecte gevolg zijn van de door WaterWerk uitgevoerde en overeengekomen dienst.

14.4 WaterWerk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade van welke aard dan ook welke een deelnemer aan een door WaterWerk georganiseerde outdoor activiteit tijdens die deelname mocht lijden danwel welke door een deelnemer tijdens die deelname wordt veroorzaakt.

14.5 Is WaterWerk verhinderd de dienst uit te voeren door toedoen van opdrachtgever dan behoudt zij nochtans haar volle aanspraak op betaling van het overeengekomen tarief.



## 15. Klachtenregeling

De in een opdracht in te zetten partners van WaterWerk dienen zich te houden aan de gedragscode van CCG Training & Coaching BV. De naleving van de algemene voorwaarden door de partners van WaterWerk alsmede van de gedragscode wordt door WaterWerk bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de Opdrachtgever van mening is dat WaterWerk de gedragscode en de algemene leveringsvoorwaarden niet naleeft, dan kan de Opdrachtgever deze klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij, Mr. Dorien Bos – Klaver te De Goorn, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan Mr. Dorien Bos – Klaver, Jurist en Mediator. Zie voor de procedure de bijlage Klachtenregeling WaterWerk.





## Bijlage klachtenregeling WaterWerk

WaterWerk Training & Coaching streeft naar dienstverlening met een hoge kwaliteit. Mocht u ondanks onze inspanningen om u zo goed mogelijk van dienst te zijn en te ondersteunen, niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen. Dit document bevat informatie over hoe u uw klacht kunt indienen en binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Met deze klachtenregeling willen wij benadrukken veel waarde te hechten aan de relatie met onze klanten. Een uiting van ontevredenheid nemen wij dan ook uiterst serieus en zien wij als kans om onze bedrijfsvoering te optimaliseren.

### Definities

- Klacht: Elke schriftelijke ( inclusief e-mail ) en/of mondelinge uiting van ontevredenheid van een ( potentiële ) klant over de activiteiten van WaterWerk.
- Klant: Elke afnemer van een dienst van WaterWerk.

### Indienen van een klacht.

U kunt uw klacht schriftelijk of per e-mail ( [info@waterwerk.nu](mailto:info@waterwerk.nu) ) kenbaar maken. Uw klacht wordt dan voorgelegd aan de verantwoordelijke partner.

### Behandeling van de klacht.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging per e-mail van WaterWerk. In deze e-mail wordt u geïnformeerd over diegene bij wie uw klacht in behandeling is en over de periode waarin uw klacht wordt beoordeeld. Binnen 20 werkdagen zullen wij dit realiseren. Uw klacht zal ten alle tijden vertrouwelijk worden behandeld. De klacht en afhandeling wordt geregistreerd en gedurende minimaal 2 jaar bewaard.

Wij doe er alles aan uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. Wij leggen het geschil dan voor aan een onafhankelijke partij, aan Mr. Dorien Bos – Klaver, Jurist en Mediator. Het oordeel van deze beroepsinstantie is voor WaterWerk bindend.

