

De Mangrove *bron voor leiderschap*
Merelweg 24, 6571BT Berg en Dal

KvK: 51 92 84 50

In dit document treft u aan:

- A. Algemene voorwaarden
- B. Voorwaarden bij open inschrijving en annulering cursus
- C. Klachtenregeling

A. Algemene voorwaarden

1.0 Toepasbaarheid

1.1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met De Mangrove, betreffende deelname of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen, coaching en andere vormen van begeleiding hierna te noemen 'begeleidingstraject' of 'coaching'.

1.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn slechts bindend indien en voor zover zij schriftelijk zijn bevestigd door De Mangrove.

2.0 Aanbieding en overeenkomst

2.1 Een aanbieding heeft een geldigheidsduur van maximaal 30 dagen tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld op de aanbieding. Aanvaarding van de aanbieding na de genoemde termijn heeft geen bindende voorwaarden voor De Mangrove.

2.2 De overeenkomst tussen opdrachtgever en De Mangrove komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van de aanbieding. Ook door de opdrachtgever gedane mondelinge akkoordverklaring met de aanbieding, betekent dat er een overeenkomst tot stand is gekomen waar de bindende voorwaarden van De Mangrove op van toepassing zijn.

2.4. Voor deelnemers geldt een bedenktijd van 14 dagen. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.

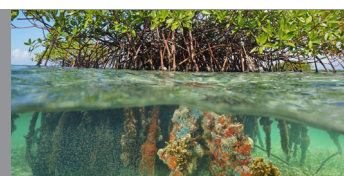
3.0 Annulering door opdrachtgever

3.1 De opdrachtgever voor een begeleidingstraject of coaching heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een cursus of coaching te annuleren per aangetekend verzonden brief.

3.2 Bij annulering van uw inschrijving tot drie maanden voor aanvang van de opleiding/training/workshop wordt 25% van het totale factuurbedrag aan administratie- en reserveringskosten in rekening gebracht, hierna wordt 50% van de totale prijs in rekening gebracht.

3.3 Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen.

3.4 In geval de opdrachtgever dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de cursus of coaching deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan een begeleidingstraject of coaching deelneemt, heeft de opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.



4.0 Annulering door De Mangrove

4.1 De Mangrove heeft in geval van een begeleidingstraject het recht om bij ziekte, calamiteiten of overmacht zonder opgave van redenen een ondersteuningstraject te annuleren dan wel de door de opdrachtgever aangewezen deelnemer(s) te weigeren, in welke gevallen de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door deze opdrachtgever aan De Mangrove betaalde bedrag.

4.2. De Mangrove heeft het recht uiterlijk twee weken voor aanvang een training te annuleren wanneer het vooraf aangegeven minimumaantal deelnemers niet is bereikt.

5.0 Medewerking door de opdrachtgever

5.1 De opdrachtgever zal De Mangrove steeds tijdig alle medewerking, gegevens en inlichtingen verschaffen welke De Mangrove noodzakelijk of nuttig acht teneinde de opgedragen werkzaamheden te kunnen verrichten.

5.2 Indien is overeengekomen dat de opdrachtgever De Mangrove apparatuur, materialen, informatiedragers en/of gegevens op informatiedragers zal verschaffen, zullen deze voldoen aan de specificaties die De Mangrove aan de opdrachtgever ter kennis brengt.

6.0 Intellectueel eigendom

6.1. Het copyright van de uitgereikte werk- en cursusmaterialen berust bij De Mangrove of de belanghebbenden bij wie dit rechtens berust.

6.2. Tenzij anders is aangegeven berust het werk- en trainingsmateriaal bij De Mangrove.

6.3 Het auteursrecht op de door De Mangrove uitgegeven brochures en het project- en cursusmateriaal berust bij De Mangrove, tenzij een andere auteursrecht hebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van De Mangrove zullen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

7.0 Wijzigingen

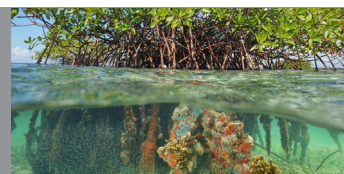
7.1 Hoewel De Mangrove een verzoek om met wijzigingen, aanvullingen en correcties van de overeengekomen werkzaamheden in te stemmen steeds welwillend wil overwegen, is De Mangrove tot een dergelijke instemming op geen enkele wijze verplicht.

7.2 Een dergelijke instemming kan slecht uitdrukkelijk en schriftelijk worden gegeven.

7.3 Wanneer De Mangrove instemt met de wijzigingen, aanvullingen of correctie van overeengekomen werkzaamheden, kan een zodanige wijziging, aanvulling of correctie invloed hebben op de overeengekomen prijs en/of het tijdstip van uitvoering of levering. Meerwerk en extra leveringen worden door De Mangrove steeds volgens de geldende tarieven aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Minder werk kan weliswaar tot vermindering van de overeengekomen prijs leiden, doch De Mangrove behoudt zich het recht voor om de opdrachtgever de door De Mangrove gemaakte kosten, de niet op andere wijze economisch te benutten manuren en apparatuur uren, alsmede de gederfde winst in rekening te brengen.

8.0 Geheimhouding

8.1 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.



9.0 Prijs

9.1 De prijzen van De Mangrove zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen welke van overheidswege zijn opgelegd.

9.2 Indien de opdrachtgever niet BTW-plichtig is, heeft *De Mangrove* toch het recht BTW in rekening te brengen.

10.0 Betaling

10.1 Tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk door De Mangrove anders is aangegeven, dient betaling van de door De Mangrove verrichte werkzaamheden en/of geleverde producten binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden.

10.2 Indien de opdrachtgever binnen de hiervoor gestelde betalingstermijn een factuur niet heeft voldaan, is De Mangrove gerechtigd zonder dat enige sommatie of ingebrekestelling vereist is, over het bedrag van deze factuur per maand of een gedeelte daarvan de geldende dagrente in rekening te brengen, berekend vanaf de vervaldag. Indien en zodra De Mangrove vervolgens de vordering ter incassering uit handen geeft, is de opdrachtgever bovendien De Mangrove verschuldigd een bedrag van alle aan de incasso verbonden kosten, zowel gerechtelijk als buitenrechtelijke, die worden gesteld op 15% van het te incasseren bedrag met een minimum van € 500,- per onbetaalde factuur, te voldoen.

11.0 Aansprakelijkheid

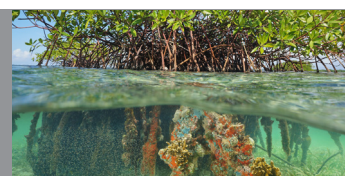
11.1 De aansprakelijkheid voor schade voor De Mangrove is beperkt tot de extra kosten die de opdrachtgever moet maken doordat een ander de onvoltooide opdracht moet afmaken. De Mangrove is evenwel nimmer aansprakelijk voor de enkele vertraging in de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden. Elke aansprakelijkheid voor bedrijfsschade is voorts uitdrukkelijk uitgesloten.

11.2 De Mangrove is niet aansprakelijk voor schade welke is veroorzaakt door het handelen of nalaten van de opdrachtgever zelf of door personen, die de opdrachtgever heeft aangesteld of waarvoor de opdrachtgever anderszins verantwoordelijk is.

11.3 De opdrachtgever vrijwaart De Mangrove en haar medewerkers of externe partijen die in naam van De Mangrove training of coaching uitvoeren, voor aanspraken van derden.

Voorwaarden bij open inschrijving en annulering cursus

- Inschrijving vindt schriftelijk plaats door middel van het inschrijfformulier op onze website of door middel van een e-mailbericht met volledige adresgegevens.
- Inschrijving is persoonsgebonden en bindend.
- Inschrijving is uitsluitend mogelijk voor het gehele opleidingstraject, de gehele training of workshop.
- Plaatsing gebeurt op volgorde van ontvangst van het inschrijfformulier.
- Na ontvangst van uw inschrijfformulier ontvangt u een bevestiging en een factuur die binnen 14 dagen en in alle gevallen voor de aanvang van de training/workshop door u wordt voldaan.
- Na ontvangst van uw inschrijving heeft u 14 dagen bedenktijd waarbinnen u zonder opgave van redenen of kosten de inschrijving kunt annuleren. U kunt uitsluitend schriftelijk annuleren.
- De bedenktermijn geldt ook als de deelnemer de cursus boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt. Indien het bedrijf het contract sluit, geldt geen bedenktijd.
- In sommige situaties is na overleg met *De Mangrove* gespreide betaling van het cursusgeld mogelijk mits het totaalbedrag is voldaan voor aanvang van de opleiding/training/workshop.



- Bij annulering van uw inschrijving tot drie maanden voor aanvang van de opleiding/training/workshop wordt 25% van het totale factuurbedrag aan administratie- en reserveringskosten in rekening gebracht, hierna wordt 50% van de totale trainingsprijs in rekening gebracht. Bij annulering korter dan twee weken is de opdrachtgever verplicht het volledig overeengekomen bedrag te betalen. Naast annuleren is het mogelijk om, in overleg, iemand anders in uw plaats te laten gaan.
- Alleen schriftelijk annuleren is mogelijk.
- Wanneer door dringende en onvoorziene omstandigheden de training of workshop niet door kan gaan, wordt door De Mangrove het volledige door u betaalde bedrag binnen 14 dagen teruggestort.
- Bij ziekte of plotselinge verhindering van de trainers(s) of workshopleider(s) behoudt De Mangrove zich het recht voor andere gekwalificeerde trainer(s) of workshopleider(s) in te zetten.
- Deelnemers dragen zelf verantwoordelijkheid voor hun inschrijving, gezondheid en eventuele behoefte aan vervolgbegeleiding of coaching.
- Bij over-intekening wordt er een wachtlijst gehanteerd op volgorde van inschrijvingsdatum. In dat geval krijgt u bericht van plaatsing op de wachtlijst.

Klachtenregeling

- Bij klachten over de dienstverlening door De Mangrove streeft De Mangrove ernaar deze naar volle tevredenheid van de opdrachtgever te behandelen. Neem daarom in geval van een klacht eerst direct contact op met Bettina Willemsen, telefonisch (06 – 22 47 37 92), per mail (bettina@demangrove.nl) of per brief (De Mangrove, Merelweg 24, 6571 BT Berg en Dal).
- De Mangrove reageert z.s.m. op de klacht, doch uiterlijk binnen een termijn van drie weken. Daarbij wordt de klacht uiteraard volstrekt vertrouwelijk behandeld.
- Klachten worden binnen een termijn van drie weken afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de klant hiervan z.s.m. doch uiterlijk binnen twee weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien wordt dan een indicatie gegeven wanneer De Mangrove verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
- Indien de klachtbehandeling naar de mening van een opdrachtgever niet naar tevredenheid heeft plaatsgevonden, dan kan deze zich wenden tot de tuchtcommissie van de Orde van organisatiekundigen en -adviseurs (Ooa) waarbij De Mangrove is aangesloten. Het oordeel van deze tuchtcommissie is voor beide partijen bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld. De opdrachtgever zal schriftelijk in kennis worden gesteld van de afhandeling van de klacht. Klachten worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar bewaard en daarna verwijderd.
- Adres Tuchtcommissie Tuchtcommissie KID
t.a.v. de secretaris, Postbus 1126, 6501 BC Nijmegen. tuchtcommissiekid@pvdb.nl
- Bij niet naleving van één of meer van de regels uit de Gedragscode van de Ooa kunnen leden van de Ooa ter verantwoording worden geroepen voor hun handelingen of nalatigheid. In principe kan iedereen die een redelijk belang heeft (ter beoordeling door de Tuchtcommissie) een klacht indienen.
- Voor de officiële procedure voor het indienen van een klacht wordt verwezen naar artikel 1 van het Reglement voor Tuchtrechtspraak. <https://www.ooa.nl/download/?id=17964392&d>

Berg en Dal, 5 januari 2022

