

1. Toepasselijkheid

De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten met ISL betreffende de deelname aan en/of opdracht tot het ontwikkelen, organiseren, plannen, verzorgen van opleidingen, opleidingen, trainingen en andere vormen hiervan, hierna te noemen 'opleiding'.

In deze voorwaarden wordt verstaan onder 'opleiding': opleidingen, trainingen, modules, workshops, themadagen, projectdagen, advies, consultancy, implementatie en andere vormen van kennisoverdracht in de ruimste zin van het woord.

Deze Algemene Voorwaarden zijn door ISL opgesteld teneinde te worden opgenomen in alle aanbiedingen en overeenkomsten betreffende de in art. 1 genoemde activiteiten.

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen opdrachtgever en ISL, tenzij opdrachtgever en ISL afwijking van deze voorwaarden zijn overeengekomen en dit schriftelijk door beide partijen is bevestigd.

Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op opvolgende overeenkomsten voortvloeiend uit een eerdere overeenkomst tussen partijen. Ook als de toepasselijkheid niet uitdrukkelijk opnieuw is overeengekomen. Van "opvolgende overeenkomsten" is in ieder geval sprake in geval van het verrichten van meerwerk of vervolgoopdrachten.

Eenzijdig door opdrachtgever aan ISL van toepassing verklaarde inkoop/leveringsvoorwaarden worden door ISL op geen enkele wijze geaccepteerd.

1.1 Begrippen

Deelnemer:	Degene die de opleiding daadwerkelijk gaat volgen.
Opdrachtgever:	Degene die zich aansprakelijk heeft gesteld voor de betaling van de opleiding.
Open netwerk:	Een opleiding, georganiseerd door ISL, open voor iedereen die daaraan wil deelnemen.
In-company:	Een opleiding, georganiseerd door ISL in opdracht van de opdrachtgever, met een besloten karakter waarbij deelnemers worden uitgenodigd door de opdrachtgever.
Startdatum:	De eerste bijeenkomst van de opleiding.
Opleidingskosten:	De prijs van de opleiding als vermeld in de ISL-opleidingsbrochures, op de ISL-website, of vastgelegd in een door opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging.
Toets:	Beoordeling van kennis/vaardigheden zoals opgedaan tijdens de opleiding, gevolgd door een certificaat.

Annuleren: De schriftelijke opzegging van de opleiding door deelnemer, opdrachtgever of ISL.

1.2 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen ISL en de opdrachtgever komt tot stand door ontvangst van het ondertekende inschrijfformulier, de door ISL en de opdrachtgever getekende schriftelijke bevestiging of door schriftelijke bevestiging door ISL aan de opdrachtgever van diens telefonische of via internet verzonden aanmelding of opdracht.

2. Uitvoering

ISL is gerechtigd om:

- de opleidingsprogramma's tussentijds te wijzigen, om reden van herprogrammering van exameneisen en/of om reden van kwalitatieve verbetering.
- de indeling van de opleiding wat betreft plaats en tijd te wijzigen.
- bij onvoldoende aanmeldingen een opleiding of startmoment af te gelasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaande opleiding niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan telefonisch of schriftelijk bericht, waarna hun verplichtingen vervallen.
- het aantal bijeenkomsten van een opleiding te reduceren, waarbij de inhoud en prijs hetzelfde blijft.

3. Examens, toets en test

3.1 Toets

Indien er een of meer toetsen onderdeel uitmaken van de opleiding dan staat dit vermeld op de ISL-website of in schriftelijk bevestiging met de opdrachtgever. De kosten van de toetsen zijn inbegrepen in de opleidingskosten, tenzij anders vermeld op de ISL-website of anders schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

3.2 Test

Testen kunnen onderdeel uitmaken van een ISL-opleiding. Deze testen zijn bedoeld om de voortgang van de ontwikkeling van de deelnemer te meten. Aan de resultaten van de testen kunnen echter geen rechten worden ontleend. De kosten van de testen zijn inbegrepen in de opleidingskosten, tenzij anders vermeld op de ISL-website of anders schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

4. Locaties, faciliteiten en catering

De locaties, faciliteiten en catering waarvan ISL gebruik maakt ten behoeve van de uitvoering van haar opleidingen worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uitgekozen. ISL is echter niet aansprakelijk voor deze locaties, faciliteiten en catering.

De kosten van de locaties, faciliteiten en catering zijn inbegrepen in de opleidingskosten, tenzij anders vermeld op de ISL website of anders schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

5. Opleidingskosten

5.1 Geldigheidsduur

De vermelde opleidingskosten van ISL zijn geldig van 1 januari tot en met 31 december van het betreffende jaar.

5.2 Vermelding

De geldende opleidingskosten van ISL staan vermeld op de ISL-website of zijn schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

5.3 Kortingen

Een eventuele korting op de opleidingskosten (zoals een lidmaatschapskorting, een partnerkorting of een early bird korting) is niet te gebruiken in combinatie met andere acties / kortingen. Deelnemers kunnen per opleiding slechts gebruik maken van één kortingsactie.

5.4 Overige kosten

Alle opleidingskosten van ISL zijn inclusief alle op de betreffende opleiding van toepassing zijnde en benodigde (les)materialen, practica, locatiekosten, cateringkosten, examenkosten, toets- en test kosten, tenzij anders vermeld op de ISL-website of anders schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

5.4 Btw

Alle ISL-prijzen zijn exclusief het geldende btw-tarief.

5.5 Prijswijzigingen

- ISL is gerechtigd haar prijzen tussentijds en zonder opgaaf van reden aan te passen. Op alle overeenkomsten die zijn aangegaan tussen ISL en opdrachtgever blijven echter de overeengekomen prijzen van toepassing, met uitzondering van die prijsverhogingen die zijn gebaseerd op nationale- en internationale wetgeving en/of de implementatie ervan.
- Indien en voor zover de termijn tussen de datum van het sluiten van de overeenkomst en de datum van levering meer dan drie maanden betreft, en als gevolg van enige overheidsmaatregel kostprijsverhogende belastingen, heffingen of invoerrechten worden gewijzigd, wordt de overeengekomen prijs evenredig aangepast, zonder dat dit kan leiden tot annulering van de opdracht door de opdrachtgever.

5.6 In-company

- Offertes zijn van toepassing met betrekking tot het van start gaan van onze prestatie in enig kalenderjaar. Van start gaan in het opvolgende kalenderjaar betekent dat de prijzen voor dat nieuwe kalenderjaar van toepassing zijn.
- Alle in onze offertes/opdrachtbevestigingen genoemde bedragen zijn inclusief organisatie, planning, begeleiding, opleidings- en trainingsmateriaal, tenzij anders vermeld in de opdrachtbevestiging.
- Alle in onze offertes/opdrachtbevestigingen genoemde bedragen zijn in euro's en zijn exclusief het daarvoor geldende btw-tarief, tenzij in de offerte/opdrachtbevestiging anders is vermeld.

- Alle kosten m.b.t. locatie en verblijfkosten van de deelnemer zijn niet opgenomen in onze offertes/opdrachtbevestigingen, tenzij expliciet vermeld. Op verzoek kan ISL hiervoor een kostenraming maken. Alle kosten m.b.t. locatie en verblijf van de deelnemers worden op basis van nacalculatie netto doorberekend.
- Eventuele verblijfkosten van de trainer(s) worden alleen in overleg met de opdrachtgever gemaakt en netto aan de opdrachtgever doorberekend.
- ISL zal starten met de voorbereidingen van het opleidingstraject na ontvangst van de, door de opdrachtgever getekende, schriftelijke opdrachtbevestiging. De in de opdrachtbevestiging genoemde levertermijn gaat pas in op de dag van ontvangst van de bovengenoemde opdrachtbevestiging, tenzij in de opdrachtbevestiging anders is vermeld.

6. Betaling

6.1 Algemeen

Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen zal ISL overgaan tot facturering. ISL factureert ook voor derden die zij voor de uitvoering van de opleiding inschakelt, tenzij anders vermeld op de ISL-website of anders schriftelijk overeengekomen met de opdrachtgever.

- ISL hanteert een standaard betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum tenzij op de factuur anders vermeld.
- Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar. Betaling dient te geschieden vóór of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.
- Indien niet tijdig wordt betaald komen alle kosten, ontstaan door de wanbetaling, vermeerderd met de wettelijke rente en incassokosten, voor rekening van de opdrachtgever.
- De overeenkomst met de opdrachtgever kan, in geval van wanbetaling, zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, eenzijdig door ISL worden verbroken. ISL is in dat geval gerechtigd de totale opleidingskosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen en onmiddellijk op te eisen

6.2 Betaaltermijn opleidingen open inschrijving

- Bij niet-tijdige betaling kan de deelnemer de toegang tot de bijeenkomsten en examens van ISL worden ontzegd. Door het niet bezoeken van de bijeenkomsten en de examens vervalt de financiële verplichting ten opzichte van ISL niet.

6.3 Betaaltermijn opleidingen in-company

- Na ontvangst van de, door de opdrachtgever getekende, opdrachtbevestiging zal 50% van de te verwachten opdrachtkosten worden gefactureerd. Bij aanvang van het opleidingstraject zal de resterende 50% van de te verwachten opdrachtkosten gefactureerd worden.
- Opdrachten tot een bedrag van € 10.000,= worden ineens gefactureerd en wel 30 dagen voor aanvang van de startdatum. Na afloop van het in-company traject zal er een verrekening van meer-/minderwerk plaatsvinden.
- Bij niet-tijdige betaling door de opdrachtgever kan ISL besluiten tot het terstond, tijdelijk en/of definitief, staken van de uitvoering.

7. Annuleren en vervanging

7.1 Algemeen

▪ Annuleren van een opleiding kan uitsluitend schriftelijk geschieden en bij voorkeur aangetekend. De datum van de poststempel, ontvangsttijdstip van email en fax geldt als aanzegtermijn van de annulering. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging van ISL. De geplande startdatum van de opleiding geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de annulering.

7.2 Open inschrijving

- Bij annulering tot uiterlijk 2 weken voor de startdatum zijn geen kosten verschuldigd. Bij annulering na deze termijn zijn de totale opleidingskosten verschuldigd. Onder annulering wordt mede verstaan die situatie waarin de deelnemer/opdrachtgever deelname aan de opleiding wil uitstellen tot een volgend startmoment.
- Bij annulering voor de geplande startdatum heeft de deelnemer/opdrachtgever het recht om kosteloos een andere deelnemer aan de opleiding in zijn/haar plaats te laten deelnemen, mits deze voldoet aan de door ISL gestelde opleidings- of ervaringseisen en deze ten tijde van de annulering kenbaar is gemaakt. Vervanging na de derde bijeenkomst van de opleiding is niet meer toegestaan.

7.3 In-company

Een in-company opdracht kan uit een of meer opleidingen, dagdelen of dagen bestaan. Van annulering is sprake wanneer de geplande en overeengekomen bijeenkomst(en) door de opdrachtgever niet worden nagekomen. Onder annulering wordt ook verstaan die situatie waarin de opdrachtgever de opleiding wil uitstellen.

Bij een geheel of gedeeltelijke annulering door de opdrachtgever zijn de navolgende annuleringskosten onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar:

- Annulering binnen 1 week voor aanvang van de opleiding: 50% van de totale opdrachtkosten
- Annulering tot 1 week voor aanvang van de opleiding: 25% van de totale opdrachtkosten
- Annulering tot 1 maand voor aanvang van de opleiding: de aantoonbaar gemaakte kosten, waaronder de in de offerte omschreven organisatie- en ontwikkelingskosten.

Zodra ISL en de opdrachtgever onderling een datum hebben afgesproken waarop een onderdeel van de dienstverlening zal plaatsvinden is dit onderdeel ingeroosterd en zal ISL hiervoor capaciteit ter beschikking houden voor de opdrachtgever. Indien dit onderdeel uitgesteld wordt door de opdrachtgever, dan is ISL gerechtigd deze activiteit te factureren.

8. Copyright

Van het door ISL verstrekte materiaal blijven alle rechten aan haar voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd 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 ISL. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen.

9. Aansprakelijkheid

ISL heeft een gangbare aansprakelijkheidsverzekering afgesloten. De aansprakelijkheid van ISL is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat in het betreffende geval onder deze verzekering wordt

uitgekeerd, te vermeerderen met het eventuele eigen risico op deze verzekering. Indien de verzekering om welke reden dan ook geen dekking biedt, dan is de aansprakelijkheid van ISL beperkt tot het bedrag dat ISL voor de betreffende opleiding/training in rekening heeft gebracht.

In het geval dat ISL aansprakelijk is, komt alleen direct door de fout van ISL veroorzaakte schade voor vergoeding in aanmerking. De fout van ISL kan uitsluitend gelegen zijn in de taken die redelijkerwijs binnen de opdracht aan ISL vallen. Gevolgschade (waaronder inkomsten en bedrijfsschade) is derhalve uitgesloten.

Voor fouten van door ISL ingeschakelde derden of ondergeschikten van ISL is ISL alleen aansprakelijk indien ISL bij het inschakelen van deze derden het maken van dergelijke fouten had kunnen en moeten voorzien en de fouten zijn gemaakt in de uitoefening van het beroep of bedrijf van die derde.

ISL is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop ISL geen invloed kan uitoefenen en waardoor ISL niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, ziekte van trainers, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen kantoor van ISL, de opdrachtgever of bij de door ISL ingeschakelde externe partij, niet beschikken over voldoende of juiste gegevens te verstrekken door de opdrachtgever, onjuiste gegevens verstrekt door de opdrachtgever, onvoldoende medewerking van de opdrachtgever.

Eventuele aanspraken op schadevergoeding dienen op straffe van verval binnen één jaar, nadat de schade bekend is geworden in rechte te zijn ingesteld.

10. Persoonsregistratie

Namen en adresgegevens worden opgenomen in het klantenbestand van ISL en worden gebruikt om betrokkenen op de hoogte te houden van activiteiten en aangewend voor marketingactiviteiten van ISL. De gegevens worden niet ter beschikking gesteld aan derden, zonder voorafgaande toestemming. Indien de betrokkene aangeeft geen prijs te stellen op toezending van informatie, dan wordt dat direct gerespecteerd.

11. Klachten

Klachten met betrekking tot de overeengekomen opleidingen en/of het factuurbedrag dienen schriftelijk binnen 14 dagen na de datum waarop de activiteit plaatsvond (of consultancy is afgerond) aan de directie van ISL kenbaar te worden gemaakt. Een klacht dient per aangetekende post te worden gezonden aan:

Institute for Service Leadership

T.a.v. Directie

Postbus 1544

3800 BM Amersfoort

Klachten schorten de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op. In geval van een terecht bevonden klacht kan opdrachtgever recht hebben op aanpassing van het in rekening gebrachte bedrag.

12. Recht en geschillen

Op deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing. Geschillen voortvloeiende uit overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn en die niet behoren tot de competentie van de kantonrechter, zullen worden onderworpen aan de bevoegde rechter te Arnhem.

Amersfoort,
September 2017