

Metamorfase

Professionaliseert medezeggenschap

Leveringsvoorwaarden 70

Versie 18 januari 2018

Deze leveringsvoorwaarden gelden voor alle diensten van Metamorfase. U gaat hiermee akkoord als u ons – mondeling of schriftelijk – een opdracht geeft. Alle medewerkers en opleiders die uit naam van Metamorfase diensten aan u leveren, zijn aan deze leveringsvoorwaarden gebonden.

1. Algemeen

Wij verplichten ons tot dienstverlening met optimale kwaliteit, maar aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit onze diensten. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor materiële schade en letselschade door onze opleidingsactiviteiten. Wij gaan ervan uit dat u bij geprogrammeerde outdoor-activiteiten zelf voor een passende verzekering zorgt. Zo zal Metamorfase alleen die bureaus inschakelen voor outdoor-activiteiten die zelf de aansprakelijkheid op zich nemen en hiervoor verzekerd zijn.

2.a. Totstandkoming open inschrijvingstrainingen

- 2.a.1. De overeenkomst tussen Metamorfase en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvingsformulier of de daartoe verstrekte offerte, of de door Metamorfase en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.
- 2.a.2. De overeenkomst onderscheidt de volgende diensten:
- Programma
 - Syllabus
 - Begeleiding trainer.

2.b. Totstandkoming maatwerk trainingen

- 2.b.1. De overeenkomst tussen Metamorfase en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe verstrekte offerte, of de door Metamorfase en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.
- 2.b.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen zijn voor beide partijen van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.b.3. Maatwerktrainingen bieden wij aan na een vrijblijvend oriënterend gesprek. Daarop ontvangt u van ons een offerte en een gedetailleerd opleidingsprogramma. In deze offerte is onder andere opgenomen de dienstverlening die wij voor u verrichten en de overige te onderscheiden diensten.
- 2.b.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, bent u zelf verantwoordelijk voor het zo nodig boeken van een accommodatie. Desgevraagd bemiddelen wij daarbij. U ontvangt de factuur van de accommodatie dus niet van ons, maar rechtstreeks van het conferentiehotel. Bij een meerdaagse scholing boekt u ook voor de trainer(s) accommodatie. De kosten daarvan komen voor uw rekening.
- 2.b.5. Voor elk door ons geoffreerde training heeft u het recht om zonder bijkomende kosten en zonder opgaaf van reden binnen de termijn van 14 dagen af te zien.

3. Annuleringsregeling

- 3.1. Annuleringen dienen schriftelijk aan Metamorfase gemeld te worden.
- 3.2. Bij maatwerktrainingen is de opdrachtgever zelf verantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie en draagt hiervoor zelf de annuleringskosten.
- 3.3. Annuleringskosten training
- | | |
|--|------|
| a) bij annulering later dan 2 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 100% |
| b) bij annulering tussen 2 weken en 4 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 60% |
| c) bij annulering tussen 4 weken en 8 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 35% |
| d) bij annulering tussen 8 weken en 13 weken voor aanvangsdatum uitvoering | 10%. |

4. Garanties

- 4.1. Is de trainer voor een open inschrijvingstraining onverhoopt verhinderd, dan zorgt Metamorfase voor een geschikte vervanger.
- 4.2. Is de trainer voor een maatwerktraining onverhoopt verhinderd, dan zorgen wij in overleg met u voor een geschikte vervanger. Lukt dit niet of wanneer u dit niet wenst, overleggen wij met u over een nieuwe datum voor de uitvoering. De hierdoor gemaakte annuleringskosten van de accommodatie zijn dan voor rekening van de opdrachtgever.

5. Betalingsvoorwaarden

- 5.1. Betaling dient plaats te vinden uiterlijk 30 dagen na factuurdatum.
- 5.2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

6. Evaluatie

Wij vragen u mee te werken aan de mondelinge en schriftelijke evaluatie na afloop van onze dienstverlening.

7. Eigendom

Op al het schriftelijke en digitale materiaal dat wij u ter beschikking stellen, rust auteursrecht. Het mag dus niet zonder schriftelijke toestemming van Metamorfase verder worden vermenigvuldigd en/of aan derden ter beschikking worden gesteld.

8. Geheimhouding

Al uw zakelijke en bedrijfsgegevens waarvan wij op de hoogte komen zullen wij geheim houden.

9. Klachten en geschillen

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening dan gaan wij er van uit dat u deze allereerst bespreekt met de trainer. Heeft dat naar uw mening onvoldoende resultaat, dan kunt u schriftelijk (brief of e-mail) een klacht indienen bij:

Metamorfase
Essebaan 19, kamer 310
2908LJ Capelle aan den IJssel
info@metamorfase.nl

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 dagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. De trainer zorgt voor de benodigde informatie en komt de afgesproken werkwijze na.

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Dr.mr. Steven Jellinghaus
Advocaat te Tilburg

J. Berends, handelend onder de naam Metamorfase en dr.mr. Steven Jellinghaus, advocaat te Tilburg (hierna te noemen 'de bemiddelaar'), komen overeen dat de bemiddelaar als onafhankelijke derde zal optreden bij de afhandeling van geschillen tussen Metamorfase en de klager. Klager dient zich, voor zich tot de bemiddelaar te richten, eerst tot Metamorfase te hebben gewend om zijn of haar ongenoegen te tonen om zodoende Metamorfase de gelegenheid te bieden om de zaak welke tot het ongenoegen heeft geleid in onderling overleg op te lossen. De klager legt het geschil schriftelijk en beargumenteerd aan de bemiddelaar voor. Hij/zij maakt expliciet duidelijk wat de klacht jegens Metamorfase inhoudt.

Over het aan hem voorgelegde geschil doet de bemiddelaar een voor Metamorfase en klager bindende uitspraak. De bemiddelaar maakt de uitspraak gelijktijdig schriftelijk bekend aan de klager en aan Metamorfase. Na bekendmaking van de uitspraak neemt Metamorfase contact op met de klager om afspraken te maken over de afhandeling van de uitspraak. Indien de uitspraak Metamorfase oplegt iets te doen of na te laten dan geeft zij hieraan binnen twee weken na de uitspraak gevolg.

De kosten voor inschakeling van de bemiddelaar komen voor rekening van Metamorfase. Deze kosten worden door de bemiddelaar rechtstreeks aan Metamorfase gefactureerd. De kosten daarvan worden betaald door Metamorfase. Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd. In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) het cursusgeld, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

Alle klachten en de afhandeling ervan worden vertrouwelijk behandeld en ten minste 1 jaar bewaard.