**Leveringsvoorwaarden voor levering diensten CTKD Mei 2016**

CTKD = Competentie Trainingen Karel Drexhage, KvK 60126485, gevestigd en kantoorhoudende te 3571 ZH, Naberlaan 1, Utrecht hierna te noemen: CTKD

**Artikel 1. Definities**
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- opdrachtnemer: CTKD
- opdrachtgever : de wederpartij van CTKD.

**Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden**
1 Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen CTKD en een opdrachtgever waarop CTKD deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met CTKD, waarbij voor de uitvoering derden dienen te worden betrokken.

**Artikel 3. Offertes**1. De door CTKD gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 60 dagen, tenzij anders aangegeven. CTKD is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk wordt bevestigd.

2. Prijzen in genoemde offertes zijn exclusief BTW, tenzij anders aangegeven. CTKD is vrijgesteld van BTW.

**Artikel 4. Uitvoering van de overeenkomst**1. CTKD zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren en op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft CTKD het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens en materialen, waarvan CTKD aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan CTKD worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens en materialen niet tijdig aan CTKD zijn verstrekt, heeft CTKD het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten aan de opdrachtgever in rekening te brengen.

4. CTKD is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat CTKD is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens en materialen.

5. Indien is overeengekomen dat de overeenkomst in fasen zal worden uitgevoerd kan CTKD de uitvoering van die onderdelen die tot een volgende fase behoren opschorten totdat de opdrachtgever de resultaten van de daaraan voorafgaande fase schriftelijk heeft goedgekeurd.

**Artikel 5. Contractsduur; uitvoeringstermijn**
1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

2. Is binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nimmer een fatale termijn. Bij overschrijding van de uitvoeringstermijn dient de opdrachtgever CTKD derhalve schriftelijk in gebreke te stellen.

**Artikel 6. Wijziging van de overeenkomst**
1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat voor een behoorlijke uitvoering het noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.

2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. CTKD zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.

3. Indien de wijziging of aanvulling op de overeenkomst financiële en/of kwalitatieve consequenties heeft, zal CTKD de opdrachtgever hierover tevoren inlichten. Eventuele meerkosten worden aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

4. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal CTKD daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft. Eventuele meerkosten worden aan opdrachtgever in rekening gebracht.

**Artikel 7. Geheimhouding**
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.

**Artikel 8. Intellectuele eigendom**
1. Onverminderd het bepaalde in artikel 7 van deze voorwaarden behoudt CTKD zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

2. Alle door CTKD verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, readers, handleidingen, ontwerpen, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van CTKD worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.

3. CTKD behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

**Artikel 9. Boetebeding**

In geval van schending van artikel 7 en/of 8 zal CTKD aan opdrachtgever een onmiddellijk opeisbare boete verbeuren van € 15.000 voor ieder overtreding, vermeerderd met een bedrag van € 1.000 voor elke dag dat de overtreding voortduurt. Het vorenstaande laat onverlet het recht van CTKD om in plaats van de boete de ter zake werkelijk geleden schade op opdrachtgever te verhalen.

**Artikel 10. Annulering**
Opzegging van de overeenkomst is alleen mogelijk na goedkeuring beider partijen.

Vindt de annulering meer dan 4 weken voor aanvang van de opdracht plaats dan wordt 10% van de overeengekomen kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Vindt de annulering tussen 4 tot 2 weken voor aanvang van de opdracht plaats dan wordt 25% van de overeengekomen kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht.

Vindt de annulering tussen 2 tot 0 weken voor aanvang van de opdracht plaats dan wordt 50% van de overeengekomen kosten aan opdrachtgever in rekening gebracht.

**Artikel 11. Ontbinding van de overeenkomst**
1. De vorderingen van CTKD op de opdrachtgever zijn onmiddellijk opeisbaar in de volgende gevallen:
- na het sluiten van de overeenkomst aan CTKD ter kennis gekomen omstandigheden geven CTKD goede grond te vrezen dat de opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal voldoen;
- indien CTKD de opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst gevraagd heeft zekerheid te stellen voor de nakoming en deze zekerheid uitblijft dan wel onvoldoende is.

2. In de genoemde gevallen is CTKD bevoegd de verdere uitvoering van de overeenkomst op te schorten, dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, één en ander onverminderd het recht van CTKD schadevergoeding te vorderen.

**Artikel 12. Gebreken; klachttermijnen**1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan CTKD.

2. Indien een klacht gegrond is, zal CTKD de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal CTKD slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 16.

**Artikel 13. Honorarium**1. Voor aanbiedingen en overeenkomsten waarin een vast honorarium wordt aangeboden of is overeengekomen gelden de leden 2, 5 en 6 van dit artikel. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, gelden de leden 3 t/m 6 van dit artikel.

2. Partijen kunnen bij het tot stand komen van de overeenkomst een vast honorarium overeenkomen. Het vaste honorarium is exclusief BTW.

3. Indien geen vast honorarium wordt overeengekomen, zal het honorarium worden vastgesteld op grond van werkelijk bestede uren. Het honorarium wordt berekend volgens de gebruikelijke uurtarieven van CTKD, geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht, tenzij een daarvan afwijkend uurtarief is overeengekomen.

4. Eventuele kostenramingen zijn exclusief BTW.

5. Indien CTKD met de opdrachtgever een vast honorarium of uurtarief overeenkomt, is CTKD niettemin gerechtigd tot verhoging van dit honorarium of tarief. CTKD mag prijsstijgingen doorberekenen, indien CTKD kan aantonen dat zich tussen het moment van aanbieding en levering significante prijswijzigingen hebben voorgedaan ten aanzien van bijv. lonen.

**Artikel 14. Betaling**
1. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door CTKD aan te geven wijze.

2. Na het verstrijken van 30 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim; opdrachtgever is vanaf moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is in welk geval de wettelijke rente geldt.
3. In geval van liquidatie, faillissement of surseance van betaling van de opdrachtgever zullen de vorderingen van CTKD en de verplichtingen van de opdrachtgever jegens CTKD onmiddellijk opeisbaar zijn.

4. Door de opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds ter afdoening in de eerste plaats van alle verschuldigde rente en kosten, in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan, zelfs al vermeldt de opdrachtgever, dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

**Artikel 15. Incassokosten**
1. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. In ieder geval is de opdrachtgever verschuldigd:
- over de eerste 2.500 EURO 15%
- over het meerdere tot 7.500 EURO 10%
- over het meerdere tot 15.000 EURO 8%
- over het meerdere tot 75.000 EURO 5%
- over het meerdere 3%

2. Indien CTKD aantoont hogere kosten te hebben gemaakt, komen de kosten op grond van artikel 15.1 verschuldigde bedrag te boven gaan voor vergoeding in aanmerking.

**Artikel 16. Aansprakelijkheid**
Indien CTKD aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:
1. De aansprakelijkheid van CTKD , voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van CTKD beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.

3. In afwijking van hetgeen hierboven in lid 2 van dit artikel is bepaald, wordt bij een opdracht met een langere looptijd dan zes maanden, de aansprakelijkheid verder beperkt tot het over de laatste drie maanden verschuldigde honorariumgedeelte.

4. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van CTKD of haar ondergeschikten.

5. CTKD is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

**Artikel 17. Overmacht**
1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop CTKD geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor CTKD niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

2. CTKD heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat CTKD haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van CTKD opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door CTKD niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

4. Indien CTKD bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een het een afzonderlijk contract. Dit geldt echter niet als het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel geen zelfstandige waarde heeft.

**Artikel 18. Geschillenbeslechting**
De rechter in de woonplaats van CTKD is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin heeft CTKD het recht haar wederpartij te dagvaarden voor de volgens de wet bevoegde rechter.

**Artikel 19. Toepasselijk recht**Op elke overeenkomst tussen CTKD en de opdrachtgever is Nederlands recht van toepassing.

*Utrecht, mei 2016*

CTKD - t.a.v. K.W. Drexhage

Naberlaan 1 35721 ZH Utrecht

info@ctkd.nl [www.ctkd.nl](http://www.ctkd.nl) M 06 11010436

KvK 60126485 - Rek nr. NL42TRIO 0391 1614 82

**AVG PRIVACYVERKLARING CTKD** – Competentie Trainingen Karel Drexhage – mei 2018

In verband met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) – de zgn. privacy-wet’

 **Persoonsgegevens die worden verwerkt**

 CTKD kan persoonsgegevens over u verwerken, doordat u gebruik maakt van de diensten van CTKD, en/of omdat u deze zelf bij het invullen van een aanmeld- of contactformulier of mailbericht aan CTKD verstrekt.

 **CTKD verwerkt de volgende persoonsgegevens:**

 - Voor- en achternaam - Adresgegevens - Telefoonnummer - E-mailadres. En relevante persoonsgegevens bij aanmelding van een kind voor een (competentie-) training.

 **Waarom heeft CTKD gegevens nodig**

 CTKD verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

 - om telefonisch of schriftelijk (per e-mail en/of per post) contact met u op te kunnen nemen als u daar om verzoekt

 - Verzenden van informatie aan u over trainingen en diensten

 **Hoe lang bewaart CTKD gegevens**

 CTKD bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren, waarvoor uw gegevens worden verzameld. Uw gegevens worden niet langer dan een jaar bewaard indien er geen overeenkomst met u tot stand is gekomen.

 **Delen met anderen**

 Impuls verstrekt uw persoonsgegevens alléén aan derden indien dit nodig is voor de uitvoering van een overeenkomst met u, of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Bij de geringste twijfel zal CTKD u eerst om uw toestemming vragen voordat informatie met derden gedeeld wordt.

 **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

 U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering sturen naar info@ctkd.nl CTKD reageert zo snel mogelijk, uiterlijk binnen vijf weken, op uw verzoek.

**Beveiligen**

 CTKD neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, of indien u meer informatie wenst over de beveiliging van door Impuls verzamelde persoonsgegevens, neem dan contact met Impuls op via info@ctkd.nl

www.ctkd.nl is de website van CTKD.

 CTKD is als volgt te bereiken:

 Vestigingsadres: Naberlaan 1, 3571 ZH Utrecht

 Inschrijvingsnummer handelsregister Kamer van Koophandel: 60126485

 Telefoon: 06 11010436 E-mailadres: info@ctkd.nl

**Klachtenregeling – CTKD 2020**

**Inleiding**

De klachtenregeling is opgezet om cursisten of deelnemers aan onze cursussen de gelegenheid te geven een klacht in te dienen. Deze klachtenregeling is in lijn met de vereisten van het CRKBO.

In eerste instantie proberen wij te voorkomen dat er een situatie ontstaat waar een klacht uit kan voorkomen, er komen in de praktijk dan ook weinig klachten voor. In het geval dat u alsnog een klacht heeft volg dan de procedure voor het indienen van een klacht.

**Fase 1**

In eerste instantie kan u met uw docent of begeleider uw klacht bespreken. Kleine klachten zoals logistieke klachten of nalatigheden kunnen dan direct worden opgelost.

**Fase 2**

Grotere of complexere klachten kunnen per brief of per mail worden gestuurd naar de directie of naar de klachtenfunctionaris. Klachten kunnen bijv. gaan over contractafspraken, het niveau of de kwaliteit van de lesstof, de deskundigheid van een docent of het gedrag van de docent of personeel van het instituut.

Het adres: t.a.v. de klachtenfunctionaris/directie

CTKD – K. Drexhage, Naberlaan 1, 3571 ZH Utrecht

Het mailadres: t.a.v. klachtenfunctionaris/directie

info@ctkd.nl

*Klachten procedure:*

Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd en doorgenomen. U krijgt ommegaand een bevestiging van ontvangst van de klacht. De klachtenfunctionaris kan u mogelijk uitnodigen voor overleg. Indien nodig wordt er contact opgenomen met interne betrokkenen. De klachtenfunctionaris, eventueel in overleg met de directie zal de klacht beoordelen. Uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de klacht zal u het oordeel van klachtenfunctionaris ontvangen, indien er meer tijd nodig is zal u daarvan op de hoogte gebracht worden met redenen omkleedt met een geschatte tijd voor de afronding.

*Het antwoord kan een voorstel voor verbetering bevatten maar ook kan dit een afwijzing van de klacht zijn als de klacht niet bewezen kan worden of niet toegerekend kan worden tot het instituut.*

Na het oordeel beschouwt de klachtenfunctionaris de klacht als afgedaan en registreert dit in het klachten register. De klacht wordt voor tenminste 2 jaar bewaard.

**Fase 3**

Indien u het niet eens bent met het oordeel is er nog een beroepsmogelijkheid. Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris die contact opneemt met een mediator of een geschillencommissie. Hij stuurt de klacht en bijbehorende documentatie en correspondentie op.

Beroepsverzoeken worden doorgestuurd naar:

Drs. T. Huijzer

tonhuijzer@hotmail.com

Deze persoon of dit instituut is onafhankelijk en niet gebonden aan ons instituut. Zij hebben verklaard onafhankelijk en zonder aanwijzing van ons instituut de klacht opnieuw te beoordelen. Indien u niet akkoord bent met de keuze van deze persoon of dit instituut wordt u in de gelegenheid gesteld een andere persoon of instituut voor te stellen.

**Basiscondities:**

Alle klachten worden door beide partijen vertrouwelijk behandeld. Beide partijen geven elkaar de gelegenheid tot hoor en wederhoor en houden tot de afhandeling de informatie of de voortgang vertrouwelijk voor niet betrokkenen. De (eind) beoordeling van de onpartijdige mediator of klachtencommissie is voor beide partijen bindend.

Klachten over fysieke schade -vallende onder aansprakelijkheid of verzekering- worden door een verzekeraar beoordeeld. Juridische klachten (civiel of strafrechtelijk) kunnen rechtstreeks met tussenkomst van juridische bijstand volgens landelijke wetgeving worden afgehandeld.

*CTKD - Dec.2020*