

ALGEMENE VOORWAARDEN

VROUWEN VAN DE TOEKOMST EN VROUWEN VAN DE WERELD

1. Algemeen

- 1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere overeenkomst tussen Vrouwen van de Toekomst en Vrouwen van de Wereld (hierna te noemen VvdT & VvdW) en een opdrachtgever/deelnemer.
- 1.2 Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
- 1.3 De toepasselijkheid van eventuele inkoop of andere voorwaarden van opdrachtgever/deelnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2. Inschrijving en bevestiging van deelname

- 2.1 Aanmelden door opdrachtgever/deelnemer is uitsluitend mogelijk via het inschrijfformulier.
- 2.2 Per deelnemer wordt één formulier gebruikt.
- 2.3 Na uw inschrijving ontvangt u zo spoedig mogelijk een bevestiging van inschrijving en van deelname.
- 2.4 Als u niet geplaatst kan worden omdat de datum van keuze vol is, ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht.

3. Tarieven en kosten van de opdracht

- 3.1 De investering bedraagt € 5895,00, exclusief BTW en reis- en transferkosten.
- 3.2 Jaarlijks kan VvdT & VvdW een tariefsaanpassing doorvoeren.
- 3.3 In de investering zijn geen rentekosten opgenomen.

5. Betalingsvoorwaarden

- 5.1 VvdT & VvdW hanteert een betalingstermijn van 14 dagen na factuurdatum.
- 5.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist.

6. Annulering

- 6.1 VvdT & VvdW verstaat onder annuleren zowel het door opdrachtgever afzeggen als het verplaatsen van de overeengekomen opdracht: de deelname aan de leiderschapsreis.
- 6.2 De annulering dient schriftelijk te gebeuren.
- 6.3 Afhankelijk van het moment waarop VvdT & VvdW de schriftelijke annulering ontvangt, brengt VvdT & VvdW de volgende annuleringskosten in rekening:
 - bij annulering tot 12 weken voor de datum van vertrek: kosteloos
 - bij annulering tussen de 12 en 8 weken voor datum van vertrek: 50% van de investering;
 - bij annulering tussen de 8 weken en de datum van vertrek: 100% van de investering;
- 6.4 VvdT & VvdW behoudt zich het recht om in geval van calamiteiten, inschrijving van onvoldoende deelnemers of andere onvoorziene omstandigheden de reis te annuleren tot uiterlijk 4 weken voor de vertrekdatum. Reeds betaalde gelden door opdrachtgever/deelnemer aan VvdT & VvdW worden in dat geval geretourneerd.

7. Intellectuele eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder modellen, technieken, instrumenten en de inhoud van artikelen die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van VvdT & VvdW. Openbaarmaking kan derhalve alleen plaatsvinden na vooraf verkregen toestemming van VvdT & VvdW.

8. Vertrouwelijkheid

- 8.1 VvdT & VvdW is verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens van de opdrachtgever/deelnemer jegens derden.
- 8.2 De opdrachtgever zal zonder onze toestemming aan derden geen mededelingen doen over de aanpak, werkwijze en dergelijke van VvdT & VvdW, dan wel haar lesmateriaal en/of andere gegevensdragers ter beschikking stellen.

11. Privacy

Alle persoonsgegevens die in het kader van de overeenkomst met de opdrachtgever/deelnemer worden verkregen worden strikt vertrouwelijk en in overeenstemming met de geldende privacywetgeving behandeld. Dit staat uitvoerig beschreven in het privacystatement.

12. Aansprakelijkheid

12.1 VvdT & VvdW verplicht zich de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. Zij zet haar kennis, ervaring en werkcapaciteit in om het beoogde resultaat te halen, echter zonder het resultaat te garanderen.

12.2 VvdT & VvdW aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van enig handelen of nalaten op grond van de verkregen informatie, kennis, inzicht en vaardigheden, tenzij de schade het gevolg is van opzet of grove nalatigheid van VvdT & VvdW.

12.3 De eventuele aansprakelijkheid van VvdT & VvdW is per gebeurtenis steeds beperkt tot ten hoogste het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, waarbij een reeks van gebeurtenissen geldt als één gebeurtenis. In geen geval is VvdT & VvdW aansprakelijk voor indirecte c.q. gevolgschade, zoals bijvoorbeeld gederfde inkomsten.

13. Klachtenprocedure

13.1 VvdT & VvdW streeft naar een hoge kwaliteit in haar dienstverlening. Mocht u ondanks onze inspanningen om u van dienst te zijn en zo goed mogelijk te ondersteunen niet tevreden zijn, dan kunt u een klacht indienen.

13.2 Het doel van deze procedure is de klachten van opdrachtgevers/deelnemers zodanig te ontvangen, registreren, behandelen en evalueren dat: de opdrachtgever zich behoorlijk behandeld voelt m.b.t. de klachtenprocedure; de klacht na wederzijdse tevredenheid wordt opgelost; herhaling van dezelfde klacht wordt voorkomen; de diensten die VvdT & VvdW levert geoptimaliseerd blijven.

13.3 Werkwijze

- Ontvangen en registreren: VvdT & VvdW ontvangt uw klachten op klantgerichte wijze. Wij registreren de klacht direct na ontvangst op een klachtenformulier. U ontvangt afhankelijk van de aard van de klacht een telefonische of schriftelijke reactie binnen 5 werkdagen na het uiten van de klacht. Van de klacht worden de volgende gegevens geregistreerd: datum van ontvangst; van opdrachtgever/deelnemer: naam contactpersoon, telefoonnummer, e-mailadres; naam ontvanger VvdT & VvdW; korte omschrijving klacht.
- Klachtenbehandeling: VvdT & VvdW komt binnen 1 maand na het ontvangen van de klacht tot een passende oplossing in overleg met de opdrachtgever/deelnemer. De oplossing leggen wij vast op het klachtenformulier waarop waarin wordt vermeld: namen van opdrachtgever/deelnemer als van de behandelaar van de klacht, een omschrijving van de klacht, de mogelijke oorzaken van de klacht, gewenste oplossing, oplossing dan wel gemaakte voortgangsaafspraken, wel/niet overeenstemming met klant, datum.
- Vaststellen oorzaak en oplossen probleem: VvdT & VvdW stelt de mogelijke oorzaken van de klacht vast en gaat na of een structurele oplossing c.q. preventieve maatregelen gewenst zijn. Oorzaak en oplossingen moeten op het klachtenformulier worden aangegeven.
- Verantwoordelijkheden: VvdT & VvdW is verantwoordelijk voor: het correct ontvangen en de analyse van uw klacht; de archivering van uw klacht op een formulier; een behoorlijke afhandeling van uw klacht; een afwikkeling van uw klacht waarbij het streven is te komen tot een oplossing naar wederzijdse tevredenheid.
- Registraties: het klachtenformulier wordt opgeborgen in het klachtensysteem van VvdT & VvdW. De registratielijst van in behandeling zijnde en behandelde klachten wordt bewaard tot 5 jaar na dato.
- Bezwaar: indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, dan zal de klacht worden voorgelegd aan een in onderling overleg bepaalde onafhankelijke beroepsinstantie. Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend voor beide partijen.

14. Geschillen

14.1 VvdT & VvdW en de opdrachtgever zullen zich tot het uiterste inspannen om een geschil in onderling overleg te beslechten voordat zij een beroep doen op de rechter.

14.2 De geschillen die niet in onderling overleg kunnen worden beslecht, zullen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in 's-Hertogenbosch.

15. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.