

## Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

### Artikel 1

- 1.1. De opdrachtgever; de natuurlijke persoon of rechtspersoon die aan opdrachtnemer opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden.  
Opdrachtnemer; FBTA, Financiële Bedrijfstraining & Advies.
- 1.2. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle dienstverlening, zulks in de ruimste zin van het woord, die door FBTA ten behoeve van een opdrachtgever wordt verricht.
- 1.3. Alle offertes vinden plaats onder toepasselijk verklaring van de algemene leverings- en betalingsvoorwaarden, zowel op de offerte en de acceptatie ervan als op de aldus tot stand gekomen overeenkomst.
- 1.4. Op deze voorwaarden afwijkende bedingen en/of op eigen voorwaarden/bedingen kan opdrachtgever slechts een beroep doen indien die bedingen of voorwaarden uitdrukkelijk schriftelijk door opdrachtnemer zijn aanvaard.
- 1.5. Indien in de acceptatie voorbehouden of wijzigingen ten opzicht van de offerte worden aangebracht, komt in afwijking van het in het vorige lid bepaalde de overeenkomst pas tot stand, indien de opdrachtnemer aan de opdrachtgever bericht heeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

### Artikel 2

#### Opdrachtverlening

- 2.1 Een verzoek tot dienstverlening kan zowel mondeling als schriftelijk worden gedaan.
- 2.2 FBTA zal schriftelijk offerte uitbrengen. De offerte geldt voor de daarin genoemde periode. De overeenkomst tot het verrichten van de gevraagde diensten komt tot stand wanneer FBTA binnen de geldingsduur van de offerte een door de opdrachtgever voor akkoord getekend exemplaar van de offerte heeft ontvangen. Een andere wijze van totstandkoming dient te worden aangetoond door de partij die zich daarop beroept.

### Artikel 3

#### Uitvoeringswijze en uitvoeringstermijn

- 3.1 Tussen FBTA en de opdrachtgever worden afspraken gemaakt over de wijze waarop en de termijn waarbinnen de werkzaamheden dienen te geschieden.
- 3.2 Opdrachtnemer heeft het recht bepaalde werkzaamheden, zonder enige kennisgeving aan opdrachtgever, te laten verrichten door aan derden.
- 3.3 Indien FBTA gedurende lange tijd niet in staat is de opgedragen werkzaamheden uit te voeren, staat zowel de opdrachtgever als FBTA vrij de opdracht per aangetekende brief te beëindigen. In dat geval zal op basis van de reeds verrichte werkzaamheden worden afgerekend.
- 3.4 Elke voor de uitvoering van de afgesproken termijn is indicatief, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen dan wel sprake is van termijnen in het kader van gerechtelijke procedures.

- 3.5 Indien voor de uitvoering van de werkzaamheden een termijn is afgesproken en vervolgens tussen FBTA en opdrachtgever nadere afspraken worden gemaakt die van invloed zijn op uitvoeringsduur, zal daarbij in goed onderling overleg een nieuwe termijn worden vastgesteld.

#### Artikel 4

##### **Algemene verplichtingen bij uitvoering**

- 4.1 De opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat FBTA tijdig kan beschikken over alle informatie die nodig is om de werkzaamheden zo optimaal te kunnen uitvoeren. Onvolledigheid en of onjuistheid van de verschaft informatie komt voor risico van de opdrachtgever.
- 4.2 De opdrachtgever staat in voor de juistheid en volledigheid van alle verstrekte gegevens waarvoor opdrachtnemer geen enkele aansprakelijkheid aanvaardt, ook al werden deze gegevens te goeder trouw verstrekt.
- 4.3 FBTA verbindt zich de opgedragen werkzaamheden op basis van de verschaft informatie vakkundige en adequaat uit te voeren.
- 4.4 FBTA en de opdrachtgever dienen elkaar ten aller tijden te informeren over omstandigheden en ontwikkelingen waarvan de ander, gelet op de goede uitvoering van de opgedragen werkzaamheden, op de hoogte moet zijn.
- 4.5 Het is FBTA toegestaan om met betrekking tot het uitvoeren van de overeenkomst beroep te doen op ondersteuning van derden. Dit gebeurt alleen na overleg met de opdrachtgever.
- 4.6 Indien FBTA door omstandigheden niet in staat is de opdracht zelf uit te voeren, kan na overleg met de opdrachtgever, opdrachtnemer een vervanger aanwijzen met eenzelfde niveau en gelijke deskundigheid als opdrachtnemer.

#### Artikel 5

##### **Vertrouwelijkheid**

- 5.1 Opdrachtnemer is, behoudens verplichtingen die de wet op hem legt tot openbaarmaking van bepaalde gegevens, verplicht tot geheimhouding tegenover derden, die niet bij de uitvoering van de opdracht zijn betrokken. Deze geheimhouding betreft alle informatie van vertrouwelijke aard die hem door opdrachtgever ter beschikking is gesteld en de door verwerking daarvan verkregen resultaten.
- 5.2 FBTA verbindt zich erop toe te zien dat vertrouwelijke informatie die in het kader van de opgedragen werkzaamheden door de opdrachtgever wordt verschaft dienovereenkomstig wordt behandeld. De opdrachtgever verbindt zich het eventuele vertrouwelijk karakter van de vertrouwelijke informatie aan te duiden in gevallen dat niet zonder meer als evident kan worden beschouwd.

#### Artikel 6

##### **Intellectuele eigendomsrechten**

- 6.1 De uit de opgedragen werkzaamheden voortvloeiende resultaten zoals brieven, adviezen, memories, folders, rapporten berekeningen, onderzoeksresultaten, modellen en schema's zijn in beginsel alleen bestemd voor de opdrachtgever. Afgezien van de gevallen waarin dat vanzelfsprekend voortvloeit uit de opgedragen werkzaamheden is verspreiding, openbaarmaking en verveelvoudiging slechts toegestaan wanneer daartegen van de zijde van FBTA geen bezwaren bestaan. Het toestaan door de opdrachtgever van gebruik van resultaten door derden geschiedt voor risico van de opdrachtgever.

## Artikel 7

**Prijs en betaling**

- 7.1 De opgedragen werkzaamheden worden verricht op basis van een uurtarief dan wel tegen een vaste prijs.
- 7.2 De in lid 1 van dit artikel bedoelde tarieven worden jaarlijks aangepast. Het tijdstip van de uitvoering van de werkzaamheden is bepalend voor de hoogte van het toepasselijk uurtarief.
- 7.3 Wanneer voor de opgedragen werkzaamheden een uurtarief is afgesproken, vindt facturering plaats op basis van het aantal uren afgerond in eenheden van 15 minuten dat aan de opgedragen werkzaamheden is besteed alsmede naar gelang de voortgang van de werkzaamheden. Wanneer bij de opdrachtverlening een vast aantal uren is afgesproken zal nooit meer dan dat aantal worden gefactureerd. Wanneer het aantal uren bij opdrachtverlening uitdrukkelijk is geschat, zal facturering van dat aantal overschrijdende uren slechts plaatsvinden nadat daarover schriftelijk overeenstemming is bereikt.
- 7.4 Wanneer voor de opgedragen werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken en deze werkzaamheden een langere looptijd hebben, vindt facturering periodiek plaats.
- 7.5 Opdrachtnemer heeft voor de aanvang van de werkzaamheden en tussentijds het recht de uitvoering van de werkzaamheden op te schorten tot op het moment dat opdrachtgever een naar redelijkheid en billijkheid bepaald voorschot voor de te verrichten werkzaamheden heeft betaald aan opdrachtnemer, dan wel daarvoor zekerheid heeft gesteld.
- 7.6 Betaling van het factuurbedrag door opdrachtgever dient te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, in Nederlandse valuta, ten kantore van opdrachtnemer of door middel van storting ten gunste van een door deze aan te wijzen bankrekening en voor zover de betaling betrekking heeft op werkzaamheden, zonder enig recht op korting of schuldvergelijking.
- 7.7 Indien opdrachtgever niet binnen de hiervoor genoemde termijn, dan wel niet binnen de nader overeengekomen termijn heeft betaald, is hij van rechtswege in verzuim en heeft opdrachtnemer, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag opdrachtgever de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, één en ander onverminderd de verdere rechten welke opdrachtnemer heeft.
- 7.8 Alle kosten, ontstaan ten gevolge van gerechtelijke of buitengerechtelijke incassering van de vordering, zijn voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van het te vorderen bedrag.

## Artikel 8

**Reclame**

- 8.1 Een reclame met betrekking tot de verrichte werkzaamheden en/of het factuurbedrag dient schriftelijk binnen 30 dagen na de verzenddatum van de stukken of informatie waarover opdrachtgever reclameert, dan wel binnen 30 dagen na de ontdekking van het gebrek indien opdrachtgever aantoonbaar dat hij het gebrek redelijkerwijs niet eerder kon ontdekken, aan opdrachtnemer te worden kenbaar gemaakt.
- 8.2 Een reclame als in het eerste lid bedoeld schort de betalingsverplichting van opdrachtgever niet op.

## Artikel 9

**Aansprakelijkheid**

- 9.1 Indien de opdrachtgever in verband met de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden schade meent te hebben geleden dient hij dit aan FBTA per aangetekend schrijven terstond te melden.
- 9.2 Voor alle directe schade van opdrachtgever, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door niet of niet tijdige of niet behoorlijke uitvoering van de opdracht, is de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt tot het bedrag waarvoor opdrachtnemer zich met betrekking tot de niet of niet tijdige of niet behoorlijke nakoming daarvan heeft verzekerd. Voor alle indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van opdrachtgever, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door een fout in de uitvoering van de werkzaamheden door opdrachtnemer, is deze nimmer aansprakelijk.
- 9.3 FBTA is nimmer aansprakelijk voor gedeelde winst en of stagnatieschade, noch voor schade die voortvloeit uit door FBTA verstrekte adviezen.
- 9.4 Opdrachtnemer heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van opdrachtgever ongedaan te maken.

## Artikel 10

**Opzegging**

- 10.1 De opdracht kan voortijdig worden beëindigd indien één van beide partijen van mening is dat werkzaamheden niet (kunnen) worden uitgevoerd conform de offerte en opdrachtbevestiging en eventuele later schriftelijk vastgelegde nadere opdrachtspecificaties. In dat geval zal een opzegtermijn van een maand worden aangehouden voor opdrachten met een doorlooptijd van meer dan twee maanden. Hiertoe zal uiteraard eerst worden overgegaan wanneer is gebleken dat de geconstateerde problemen niet kunnen worden opgelost. Bij tussentijdse beëindiging van de opdracht zullen tot dan toe verrichte werkzaamheden normaal worden vergoed. Opdrachtgever noch opdrachtnemer kunnen enige aanspraak of recht van welke aard dan ook claimen op grond van vroegtijdige beëindiging van de opdracht. Ingeval één van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surséance van betaling aanvraagt, heeft de ander het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen.

## Artikel 11

**Opschortingsrecht**

- 11.1 Opdrachtnemer is bevoegd om de nakoming van al zijn verplichtingen op te schorten, waaronder begrepen de afgifte van bescheiden of andere aken aan opdrachtgever of derden, tot op het moment dat alle opeisbare vorderingen op opdrachtgever volledig zijn voldaan.

## Artikel 12

**Annuleringsregeling**

- 12.1 Indien u de opdracht uiterlijk vier weken voor aanvang annuleert brengen wij geen kosten in rekening. Wordt de opdracht binnen vier tot twee weken voor uitvoering geannuleerd, dan is 50% van het totale bedrag verschuldigd. Wanneer de opdracht binnen twee weken wordt geannuleerd dan is het volledige offertebedrag verschuldigd.

## Artikel 13

**Geschillenbeslechting**

- 13.1 Wanneer tussen FBTA en de opdrachtgever een verschil van mening ontstaat in verband met de opgedragen werkzaamheden zullen partijen in overleg treden over de wijze waarop een dergelijk verschil in de minne kan worden geschikt. Wanneer dit geen reële mogelijkheid blijkt te zijn zal de meest gereede partij het geschil voorleggen aan de rechtbank. Behoudens indien het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter.

## Artikel 14

**Niet tevreden over FBTA**

- 14.1 Klachten dient u schriftelijk, per mail of telefonisch in te dienen om in behandeling te kunnen worden genomen met vermelding van de plaats en de datum waarop u de training heeft gevolgd, de naam van de docent, de reden van de klacht en uw voorstel om tot een oplossing te komen. Binnen veertien werkdagen na binnenkomst van een klacht zal de directie van FBTA reageren met een voorstel tot oplossing. Mocht de directie de klacht niet direct kunnen toewijzen, dan zal de directie contact opnemen met de indiener van de klacht om de klacht te bespreken. Eventueel kan ze om aanvullende informatie vragen en/of kan ze andere deelnemers aan de sessie raadplegen. Ook zal contact worden opgenomen met de docent in het kader van hoor en wederhoor. Daarna wordt u een voorstel gedaan ter oplossing van uw klacht. Bij twijfel geven de evaluatieformulieren de doorslag bij het nemen van de beslissing door de directie. Mochten directie en klager het niet eens worden over een oplossing, dan kan de klacht worden voorgelegd aan Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken. Deze zal een bindend advies uitbrengen. Klachten worden geregistreerd bij FBTA en zijn omwille van de privacy alleen inzichtelijk voor direct belanghebbenden.
- Klachten worden afgehandeld binnen 3 maanden na indienen van de klacht. Indien er een langere termijn nodig is om onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 6 weken op de hoogte gebracht. Hierbij wordt het uitstel toegelicht en wordt er een indicatie gegeven wanneer er uitsluitel kan worden verwacht. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten worden 2 jaar in een register bewaard en zijn alleen ter inzage van de direct belanghebbenden.

## Artikel 15

**Toepasselijk recht**

Op iedere overeenkomst tussen FBTA en een opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Daarnaast is FBTA aangesloten bij de branchevereniging NRTO en hanteert FBTA [de gedragscode van het NRTO](#).

## Artikel 16

Toepasselijk recht Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Op iedere overeenkomst tussen FBTA en een opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing. Voor consumenten hanteert FBTA de [Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen](#).

Deze voorwaarden zijn leidend en van toepassing op alle overeenkomsten tussen FBTA en de consument met betrekking tot de educatieve dienst.