

Algemene Voorwaarden

Dit zijn de algemene voorwaarden van Merites, de organisatie die de Masterclass 'Act as a leader' aanbiedt en uitvoert. Merites wil kwaliteit leveren en betrouwbaar zijn. Wij houden ons aan eisen van zorgvuldigheid, rechtszekerheid, redelijkheid, betrouwbaarheid en kenbaarheid.

In het onderstaande concretiseren wij deze beginselen.

Artikel 1 Definitie

Onder *Opdrachtgever* wordt verstaan: Degenen die aan Merites opdracht heeft gegeven tot het verrichten van werkzaamheden alsmede degene aan wie Merites een aanbod tot het verrichten van werkzaamheden heeft gedaan.

Onder *Deelnemer* wordt verstaan: Degenen die deelnemen aan trajecten die door Merites worden uitgevoerd. Soms vallen de *Opdrachtgever* en de *Deelnemer* samen, soms niet.

Artikel 2 Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, algemene aanbiedingen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Merites en *Opdrachtgever/Deelnemer*. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij uitdrukkelijk en schriftelijk tussen partijen zijn overeengekomen.

Artikel 3 Opdracht en offertes

Merites verbindt zich ten behoeve van *Opdrachtgever* tot het verrichten van diensten, zoals weergegeven in het aanbod of de offerte opgesteld door Merites. Vorm en inhoud van deze diensten zullen in onderling overleg worden vastgesteld en aan de hand van de ontwikkelingen zo nodig worden bijgesteld.

Merites verbindt zich ten behoeve van *Deelnemer* tot het verrichten van

diensten, zoals weergegeven in het aanbod.

Overeenkomst tot het verrichten van diensten wordt geacht tot stand te zijn gekomen, wanneer de desbetreffende opdracht van de *Opdrachtgever* schriftelijk door deze is verstrekt aan Merites dan wel wanneer Merites in overleg met en met toestemming van de *Opdrachtgever* met de dienstverlening een aanvang heeft gemaakt.

Merites ontvangt een honorarium/ deelnemersprijs, zoals vastgelegd in het aanbod of offerte.

Al onze offertes hebben een geldigheidsduur van een maand na dagtekening. Merites is slechts aan de offerte gebonden indien de *Opdrachtgever* deze schriftelijk binnen een maand en acht dagen na de dagtekening aanvaardt. Onze facturen hebben een betalingstermijn van maximaal 3 weken na factuurdatum.

Indien Merites gehouden is om geld te restitueren aan de *Opdrachtgever*, dan gebeurt dat binnen een termijn van vier weken.

De *Opdrachtgever* heeft een bedenktijd van maximaal 14 dagen tenzij Merites in overleg en met instemming van de *Opdrachtgever* de dienstverlening heeft aangevangen. In dat geval wordt af gerekend wat in werkelijkheid door Merites is geleverd.

Artikel 4 Wijziging, opschorting en ontbinding.

Indien in de acceptatie van een offerte een voorbehoud of wijzigingen ten opzichte van de offerte worden aangebracht, komt de overeenkomst pas tot stand indien Merites schriftelijk bericht geeft met deze afwijkingen van de offerte in te stemmen.

Behoudens in de gevallen waarin deze voorwaarden voorzien, is een *Opdrachtgever* nimmer gerechtigd een eenmaal gesloten overeenkomst te annuleren, tenzij Merites met annulering instemt.

Merites is gerechtigd, door een enkele schriftelijke mededeling, elke met een *Opdrachtgever* gesloten overeenkomst te ontbinden indien blijkt dat de *Opdrachtgever* informatie heeft achtergehouden op basis waarvan Merites, indien zij met deze informatie bekend was geweest, de overeenkomst niet, of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan of indien achteraf blijkt dat onjuiste informatie door een *Opdrachtgever* werd verstrekt.

Indien door ziekte of enig andere overmachtssituatie Merites niet in staat is een programma uit te voeren, hopen we, in overleg met de *Opdrachtgever*, de datum van de uitvoering te verplaatsen. Als dat niet lukt, dan zullen we zoeken naar een kwalitatief gelijkwaardige vervanging uit ons netwerk. Alleen als de *Opdrachtgever* daarmee instemt zal deze de vervanging verzorgen.

Artikel 5 Annuleringsregeling.

Indien er onzerzijds omstandigheden zijn waardoor een bijeenkomst niet kan doorgaan, wordt aan de *Opdrachtgever* een voorstel gedaan voor een nieuwe datum. Indien het bepalen van een nieuwe datum onmogelijk is, wordt er geen factuur gestuurd voor deze bijeenkomst.

Annuleringskosten gelden voor elke geplande bijeenkomst die geannuleerd wordt door de *Opdrachtgever* conform de volgende staffel:

50% tot 4 weken voor aanvang

75% tot 2 weken voor aanvang

100% later dan 14 dagen voor aanvang.

Alle kosten en voorbereidingstijd die gemaakt zijn m.b.t. de ontwikkeling en de materialen voor het traject dienen volledig te worden vergoed in het geval van een totale annulering.

Artikel 6 Communicatie

Gedurende de loop van een overeenkomst zullen de *Opdrachtgever* en Merites regelmatig met elkaar overleggen over de stand van zaken, voortgang en alle andere zaken de opdracht betreffende.

Merites verplicht zich alle gegevens en inlichtingen te verstrekken die door of namens de *Opdrachtgever* noodzakelijk of gewenst wordt geacht ter uitvoering, ter toepassing en ter controle van het in deze overeenkomst overeen gekomen, doch met inachtneming van de privacy of vertrouwelijke informatie van betrokken partijen. Mocht een brief een langere verwerkingstijd vragen, dan zal Merites de *Opdrachtgever* binnen een week een bericht van ontvangst sturen en een indicatie geven wanneer deze een antwoord kan verwachten.

De *Opdrachtgever* is verplicht op verzoek van Merites informatie te verstrekken over voortgang, administratie en andere zaken betreffende het traject. Vragen van administratieve aard zullen binnen een week beantwoord worden.

Artikel 7 Uitvoering, rapportage en garantie

Merites staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze

en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd. Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, hebben we regelmatig overleg en intervisie met peers over thema's en ervaringen uit ons vakgebied. Wij wisselen daarbij didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit. Alle trajecten worden in elk geval mondeling en meestal/liefst ook schriftelijk geëvalueerd. In gevallen waarbij de *Deelnemer* en de *Opdrachtgever* niet dezelfde persoon zijn, zal Merites de resultaten van de evaluaties van de deelnemers delen met de *Opdrachtgever* met inachtneming van afspraken over privacy en vertrouwelijkheid. De evaluaties vormen een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole en we ondernemen actie indien de uitkomsten daartoe aanleiding geven.

Artikel 8 Materialen en bescheiden

Ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zal Opdrachtgever in overleg met Merites materialen en/of bescheiden ter beschikking stellen. Het eigendomsrecht/copyright op trainingsmateriaal dat we hebben gemaakt berust, tenzij anders bepaald, bij Merites.

Artikel 9 Klachtenregeling

Onze inzet en werkwijze is erop gericht dat de *Opdrachtgever* of de *Deelnemer* nooit een klacht heeft over ons werk. Mocht u als *Opdrachtgever* of *Deelnemer* onverhoeds toch een klacht hebben, neem dan contact op met ons via info@meritesleiderschap.nl. Dan krijgt u binnen een week, na ontvangst van uw klacht, een reactie van onze kant. En binnen ten minste vier weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld kunnen worden, zullen we u daarvan in kennis stellen waarbij het uitstel wordt toegelicht binnen vier

weken. We zullen u dan ook een indicatie geven wanneer er wel uitsluitsel gegeven kan worden. Uiteraard kunt u daarbij rekenen op vertrouwelijkheid onzerzijds.

We zullen allereerst alle moeite doen om samen met u mogelijke problemen op te lossen. Mocht dat onverhoopt niet lukken, dan wordt de klachtencommissie ingeschakeld die bestaat uit:

drs. Jeroen Kaldenhoven
xpatcoach@gmail.com en
dr. Alexander Grit
alexander.grit@gmail.com

De commissie zal uw klacht objectief behandelen, alle betrokken partijen horen en een uitspraak doen. De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor Merites. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld. Klachten worden geregistreerd en twee jaar bewaard.

Artikel 10 Vertrouwelijkheid.

Alle informatie die de klant verstrekt is wordt vertrouwelijk behandeld. In geval van beëindiging van een overeenkomst, om welke reden dan ook, blijven de bedoelde geheimhoudingsplichten van toepassing.

Artikel 11 Inschrijving Kamer van Koophandel en BTW

Merites staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Groningen onder nummer. Het BTW-nummer is NL865985996B01.

Artikel 12: De deelnemende uitvoerders namens Merites hebben een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering voor bedrijven afgesloten voor al hun werk.