**Algemene en Leveringsvoorwaarden #DIGIDAMES**



**Artikel 1: Algemeen**

1.1 Op alle aanbiedingen, diensten en offertes van #DIGIDAMES alsmede alle met #DIGIDAMES afgesloten overeenkomsten zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders overeengekomen. In navolgende tekst dient "#DIGIDAMES" telkens gelezen te worden als "#DIGIDAMES en de ter uitvoering van de overeenkomst door #DIGIDAMES ingeschakelde derden".

1.2 De toepasselijkheid van eventuele voorwaarden van opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.

**Artikel 2: Wederzijdse verplichting**

2.1 Offertes van #DIGIDAMES zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever verstrekt is. De opdrachtgever staat er voor in dat hij naar zijn beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. #DIGIDAMES zal de door haar te leveren diensten naar beste inzicht en vermogen uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, niet van een resultaatsverplichting, waarbij #DIGIDAMES gehouden is haar verplichtingen naar haar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap na te komen. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap.

2.2  Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die #DIGIDAMES voor de uitvoering van de opdracht nodig heeft.

2.3 Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers en eventuele adequate werkruimte binnen de eigen organisatie van de opdrachtgever, voor zover dat voor de uitvoering van opdracht noodzakelijk is.

**Artikel 3: Uitvoering opdracht en personeel**

3.1 #DIGIDAMES bepaalt de wijze waarop de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

3.2  In de offerte wordt aangegeven onder wiens verantwoordelijkheid de opdracht valt en wie de opdracht zal uitvoeren.

3.3 #DIGIDAMES kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van de opdrachtleiding of het opdrachtteam wijzigen, indien zij meent dat dit noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te leveren diensten niet verminderen noch de continuïteit van de werkzaamheden ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van de samenstelling kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met #DIGIDAMES plaatsvinden.

3.4 Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering van een opdracht door de opdrachtgever of #DIGIDAMES geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

3.5 Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van een opdracht een medewerker van de andere partij in dienst nemen of met deze medewerker over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg met de andere partij.

**Artikel 4: Tarieven van in company- en maatwerk trajecten, coaching en assessments**

4.1  Het is #DIGIDAMES toegestaan de tarieven halfjaarlijks te wijzigen in het kader van een complete tariefswijziging, met dien verstande dat nieuwe tarieven minstens één maand voor inwerkingtreding aan opdrachtgever of consument moeten zijn meegedeeld.

4.2  Tijd-, reis- en verblijfskosten samenhangend met vervoer en overnachting van medewerkers van #DIGIDAMES in het kader van de opdracht kunnen door #DIGIDAMES aan opdrachtgever worden gefactureerd. Dit wordt in de offerte expliciet vermeld.

4.3  Eventuele andere opdrachtgebonden kosten en administratie- en bureaukosten kunnen eveneens door #DIGIDAMES aan opdrachtgever worden gefactureerd.

**Artikel 5: Tarieven van open inschrijvingstrainingen**

5.1  #DIGIDAMES factureert opdrachtgever direct na inschrijving ongeacht de aanvangsdatum van de training c.q. opdracht.

5.2  Het is #DIGIDAMES toegestaan de tarieven halfjaarlijks te wijzigen in het kader van een complete tariefswijziging, met dien verstande dat nieuwe tarieven minstens één maand voor inwerkingtreding aan opdrachtgever moeten zijn meegedeeld.

5.3 Eventuele andere opdrachtgebonden kosten en administratie- en bureaukosten kunnen door #DIGIDAMES aan opdrachtgever worden gefactureerd.

**Artikel 6: Betalingsvoorwaarden**

6.1 #DIGIDAMES factureert opdrachtgever op het moment dat de offerte voor de opdracht schriftelijk akkoord is bevonden door opdrachtgever. Eventuele bijkomende kosten en/of verrekeningen factureert #DIGIDAMES achteraf middels een slotfactuur.

6.2  Betaling dient te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, tenzij anders vermeld op de factuur. Indien de factuur binnen deze termijn niet is voldaan, zal na zeven dagen een aanmaning worden gestuurd. Dertig dagen na de factuurdatum wordt de wettelijke handelsrente in rekening gebracht zonder dat ingebrekestelling vereist is. Tevens zullen de gemaakte administratie- en bureaukosten aan opdrachtgever in rekening worden gebracht. Indien betaling achterwege blijft kan #DIGIDAMES met beroep op de onzekerheidsexceptie de (verdere) uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op tekort in het nakomen van een of meer verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening van de kosten van #DIGIDAMES voor rekening van opdrachtgever, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten.

**Artikel 7: Wijziging van de opdracht van in company- en maatwerk trajecten**

7.1 #DIGIDAMES behoudt zich het recht voor de tijdsplanning van de opdracht te herzien, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
Indien de tussentijdse wijziging van de opdracht ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal #DIGIDAMES de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien een aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit na overleg met de opdrachtgever als een aanvullende opdracht aan opdrachtgever worden bevestigd en gefactureerd.

**Artikel 8: Tussentijdse beëindiging van de opdracht van in company- en maatwerk trajecten en open inschrijvingstrainingen**

8.1 Behalve door voltooiing van de opgedragen werkzaamheden kan de overeenkomst - onder voorbehoud van alle rechten  en weren - met onmiddellijke ingang eindigen ingeval één van beide partijen in staat van faillissement wordt verklaard, surséance van betaling heeft aangevraagd, of de bedrijfsvoering staakt, evenals indien één van beide partijen zich schuldig heeft gemaakt aan overtreding van enige bepaling van de tussen partijen gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden en deze overtreding niet binnen veertien dagen na een daartoe strekkende sommatie heeft hersteld.

8.2  In geval van het verzorgen van opleidingen, workshops, conferenties en studiedagen behoudt #DIGIDAMES zich het recht voor om in geval van onvoldoende deelname, dat uitsluitend ter beoordeling van #DIGIDAMES is, de overeenkomst onder restitutie van de reeds betaalde bedragen te ontbinden.

**Artikel 9: Annulering of wijziging van de opdracht of het niet bijwonen van de geboekte opdracht door de opdrachtgever van open inschrijvingstrainingen**

9.1.a. Bij annulering vanaf 14 dagen na de datum van inschrijving tot zes weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt een bedrag van € 225,00 administratie- en annuleringskosten aan opdrachtgever gefactureerd.
9.1.b. Bij annulering binnen zes weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 50% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentieoordkosten aan opdrachtgever gefactureerd, tenzij de annulering plaatsvindt binnen 14 dagen na datum van inschrijving.
9.1.c. Bij annulering binnen vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentieoordkosten aan opdrachtgever gefactureerd.

9.2. Bij wijziging van de aanvangsdatum op verzoek van opdrachtgever tot vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt een bedrag van € 225,00 administratie- en annuleringskosten aan opdrachtgever gefactureerd en de niet te annuleren hotel- en/of conferentieoordkosten.
Bij wijziging van de aanvangsdatum op verzoek van opdrachtgever of deelnemer binnen vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van de trainingskosten en de niet te annuleren hotel- en/of conferentieoordkosten aan opdrachtgever gefactureerd.

9.3. Bij annulering kan opdrachtgever c.q. deelnemer voor een vervanger zorgen, mits dit tijdig aan #DIGIDAMES wordt doorgegeven en mits de vervanger past binnen de doelgroep van de desbetreffende training.

9.4. Het is zonder toestemming van #DIGIDAMES niet toegestaan om een deel van de opdracht te missen. Indien opdrachtgever c.q. deelnemer toestemming van #DIGIDAMES krijgt om een deel van de opdracht te missen, komen kosten die hieruit voortvloeien voor rekening van opdrachtgever c.q. deelnemer conform geldende dagdeeltarief van #DIGIDAMES.

**Artikel 10: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever van in company- en maatwerk trajecten**

10.1 Bij annulering of wijziging binnen twee maanden voor de eigenlijke aanvang van de opdracht: worden alle daadwerkelijke door #DIGIDAMES gemaakte en door #DIGIDAMES te specificeren kosten aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering of wijziging binnen 6 weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 50% van het totaalbedrag van de eerste overeengekomen leveringstermijn aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering of wijziging binnen vier weken voor de eigenlijke aanvang van de opdracht wordt 100% van het totaalbedrag van de opdracht aan opdrachtgever gefactureerd.

10.2 Indien voor deelname door #DIGIDAMES kosten zijn gemaakt voor hotel en/of conferentieoord worden alle kosten die door het hotel en/of conferentieoord aan #DIGIDAMES worden berekend aan opdrachtgever gefactureerd.

10.3 Alle onder dit artikel 10 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

10.4 Annulering per blok van aaneengesloten dagen is mogelijk, hierbij gelden de voorwaarden van dit artikel 10. Afhankelijk van het moment van annulering of wijziging zoals genoemd in artikel 10.1 worden de daadwerkelijk gemaakte kosten of 50% of 100% van het totaalbedrag van de voor dat blok overeengekomen betalingstermijn aan opdrachtgever gefactureerd.

**Artikel 11: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever van individuele begeleiding of coaching**

11.1  Annulering of wijziging van de individuele begeleiding of coaching kan kosteloos geschieden tot vier werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak. Bij annulering of wijziging tussen vier werkdagen en twee werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 50% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering of wijziging korter dan twee werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 100% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd.

11.2 Annulering of wijziging van assessments kan kosteloos geschieden tot twee weken vooraf aan de geplande afspraak. Bij annulering of wijziging tussen twee weken en een week voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 25% van het offertebedrag aan de opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering of wijziging tussen vier werkdagen en twee werkdagen wordt 50% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering of wijziging korter dan twee werkdagen voorafgaande aan de geplande afspraak wordt 100% van het offertebedrag aan opdrachtgever gefactureerd.

11.3  Alle onder dit artikel 11 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

**Artikel 12: Annulering of wijziging van de opdracht door de opdrachtgever indien er gebruik wordt gemaakt van trainingsruimten van de #DIGIDAMES**

12.1 Bij annulering of wijziging tussen zes en vier weken voorafgaand aan het geplande gebruik van trainingsruimte van de #DIGIDAMES wordt 25% van de kosten aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering tussen vier en twee weken vooraf wordt 50% van de kosten aan opdrachtgever gefactureerd. Bij annulering binnen twee weken vooraf wordt 100 % van de kosten aan opdrachtgever gefactureerd.

12.2 Alle onder dit artikel 12 genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

**Artikel 13: Aansprakelijkheid**

13.1  #DIGIDAMES is niet aansprakelijk voor schade welke is ontstaan door en/of tijdens het gebruik van door #DIGIDAMES geleverde diensten, ook indien deze schade is ontstaan door toedoen van door #DIGIDAMES bij de uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden.

13.2  #DIGIDAMES is aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen van de zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop in het kader van de betreffende opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat #DIGIDAMES voor haar werkzaamheden in het kader van de opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste zes maanden.

13.3  Opdrachtgever vrijwaart #DIGIDAMES voor aanspraken van derden.

13.4  Bij uitvoering van de opdracht is #DIGIDAMES niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade aan persoonlijke eigendommen.

13.5  Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen uit deze algemene voorwaarden.

13.6  #DIGIDAMES heeft het recht om een deelnemer uit te sluiten van deelname zonder dat de deelnemer recht heeft op restitutie.

13.7 #DIGIDAMES heeft het recht zonder opgaaf van redenen een ingediend profiel van #DigiDame van de Week te wijzigen, verwijderen of te weigeren.

13.8 #DIGIDAMES heeft het recht zonder opgaaf van redenen een ingediend profiel van #DigiDame van de Week te wijzigen, verwijderen of te weigeren, indien deze religieuze en of politieke opvattingen bevat.

Tevens behoudt #DD het recht zonder opgaaf van redenen het profiel van de #DDVDW te wijzigen, verwijderen of te weigeren indien deze religieuze en of politieke opvattingen bevat en die bepaalde doelgroepen of mensen met een bepaalde levensovertuiging of seksuele voorkeur raken.

13.9 #DIGIDAMES heeft het recht zonder opgaaf van redenen een ingediend profiel van #DigiDame van de Week te weigeren of te wijzigen, indien deze beledigende woorden en of opvattingen bevatten en of bepaalde doelgroepen of mensen met een bepaalde levensovertuiging of seksuele voorkeur raken.

**Artikel 14: Vertrouwelijkheid en exclusiviteit**

14.1  #DIGIDAMES is verplicht tot geheimhouding van alle informatie van de opdrachtgever jegens derden. #DIGIDAMES zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van #DIGIDAMES aan derden geen mededelingen doen over de aanpak van #DIGIDAMES, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.

14.2  Alle intellectuele en/of industriële eigendomsrechten betreffende door #DIGIDAMES aan opdrachtgever verstrekte gegevens en informatie, in welke vorm dan ook verstrekt, blijven eigendom van  #DIGIDAMES. Vermenigvuldiging en/of verspreiding en/of exploitatie van door en/of via #DIGIDAMES verstrekte informatie is niet toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van #DIGIDAMES.

14.3  Het cursusmateriaal geldt uitsluitend voor eigen gebruik van de deelnemer. De opdrachtgever staat er voor in dat de deelnemers zich ook persoonlijk verplichten deze voorwaarde na te leven.

14.4  Door het aangaan van een overeenkomst met #DIGIDAMES wordt aan #DIGIDAMES toestemming verleend voor automatische verwerking van de uit de overeenkomst verkregen persoonsgegevens. Deze persoonsgegevens zal #DIGIDAMES uitsluitend gebruiken voor eigen activiteiten. #DIGIDAMES zal de door haar verkregen persoonsgegevens beheren op de wijze die de wet bescherming persoonsgegevens voorstaat.

**Artikel 15: Auteursrecht**

15.1  Het auteursrecht op werken bij de uitvoering van de overeenkomst door #DIGIDAMES gemaakt berust bij #DIGIDAMES.

15.2  #DIGIDAMES is gerechtigd kennis en ervaring ongeacht in welke vorm opgedaan bij de uitvoering van deze overeenkomst aan te wenden voor wetenschappelijk onderwijs en onderzoek en dienstverlening aan derden.

**Artikel 16: Toepasselijk recht en forumkeuze**

16.1  Op alle overeenkomsten tussen opdrachtgever en #DIGIDAMES waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

16.2 Geschillen voortvloeiend uit deze overeenkomst worden voorgelegd aan een geschillencommissie bestaande uit een lid namens de opdrachtgever, een lid namens #DIGIDAMES en een lid aan te wijzen door deze twee leden gezamenlijk. Uitspraken van deze geschillencommissie zijn bindend.

Klachtenprocedure #DIGIDAMES

Wij doen ons uiterste best om optimale klanttevredenheid te bereiken. Het liefst doen we dat in goed contact en we hopen dan ook dat eventuele klachten mondeling gemeld en opgelost kunnen worden.

Als een klant desondanks niet tevreden is, kan onze schriftelijke klachtenprocedure gevolgd worden. Na ontvangst van de schriftelijke klacht committeren wij ons aan het volgende:

a. Binnen één week wordt een bericht van ontvangst gestuurd met uitleg over de volgstappen.
b. Zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen twee weken geven wij een schriftelijke reactie.
c. De behandeling van de klacht vindt plaatst door de betreffende professional samen met zijn/haar leidinggevende manager.
d. Mocht de behandeling van de klacht door de klant nog als onvoldoende worden beschouwd dan fungeert de directie van #DIGIDAMES als escalatieniveau. Binnen 4 weken na ontvangst van onze reactie zoals genoemd bij c. kan dit in een schriftelijke aan onze directe in gang worden gezet. Vervolgens zullen wij hierop zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst op reageren. Mocht de hierboven genoemde termijn niet gehaald kunnen worden zullen wij hiervan schriftelijk (binnen de dan lopende termijn) melding van maken met zorgvuldige onderbouwing en een inschatting van de haalbare nieuwe termijn.
e. Indien na escalatie zoals beschreven bij punt d. nog geen bevredigend resultaat is bereikt kunt zich voegen tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl/)). Wij beschouwen het oordeel van deze commissie als bindend en wij zullen de aanbevelingen zo spoedig mogelijk ten uitvoer brengen.
f. Partijen zullen zonder elkanders toestemming niet naar buiten treden met mededelingen over de klacht, over privacy gevoelige gegevens of over interne aangelegenheden van beide partijen, waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of kunnen begrijpen. Deze bepaling blijft ook na de beëindiging van de overeenkomst van kracht.
g. Gegevens en historie van de klacht zullen 5 jaar in onze administratie bewaard worden.

