

## Artikel 1 Algemeen

1. Onze naam is Extra Trainers. Hierna hebben we het over 'wij', 'we' en 'ons'. Jij bent onze klant en we noemen je hierna 'je', 'jij', 'jou' en 'jouw'.

## Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden passen we toe op alle overeenkomsten die wij met jou sluiten. Die overeenkomsten gaan over alle mogelijke opdrachten die we voor je uitvoeren: van het verzorgen van (online) trainingen, opleidingen, coachingsessies tot trainingsacteren, schrijfopdrachten, adviesdiensten en dergelijke. Hierna spreken we steeds van 'training'. Dat is wel zo overzichtelijk.
2. Soms bespreken we samen dat we het anders doen. Dit bevestigen we dan altijd met een e-mail.

## Artikel 3 De overeenkomst

1. Jij bevestigt de overeenkomst door ons voorstel te accorderen. Je maakt een opdracht ook definitief als je per e-mail akkoord gaat. Schrijf je je in voor ons open rooster? Dan heb je een bedenktijd van 14 dagen.

## Artikel 4 Verplaatsing door ons

1. Wij mogen onze trainingen verplaatsen als er sprake is van overmacht. Met overmacht bedoelen wij bijvoorbeeld ernstige verkeersproblemen, ziekte van de trainer of kapotte vervoersmiddelen van de trainer en/of acteur ontstaan tijdens de reis naar de locatie. In deze gevallen overleggen wij met jou om de training op een andere datum in te plannen of online te geven. Je kunt ons geen kosten in rekening brengen voor een verplaatsing van onze kant.

2. Je hoort van tevoren welke trainer bij jou een training verzorgt. Het staat ons wel altijd vrij een andere trainer in te zetten. Uiteraard informeren we je hierover.
3. Wij mogen een open inschrijving kosteloos verplaatsen. Dit kan maximaal twee keer. Daarna gaat hij zeker door. Ben je dan de enige inschrijver? Dan stemmen we samen af hoe we dit oplossen.
4. We mogen de duur en/of de opzet van een openroostertraining altijd aanpassen.

## Artikel 5 Overeengekomen planning

1. Je kunt een verstrekte opdracht niet intrekken. Wijzigen van een trainingsdatum kan natuurlijk wel. Daar rekenen wij dan wel kosten voor door.
2. Tot zes kalenderweken voor de training verplaats je de training eenmalig gratis. Doe je dit een tweede keer of verplaats je binnen zes kalenderweken voor de start, dan betaal je 25% van het factuurbedrag van de dag(en) die je verplaatst. Verplaats je de training binnen vier kalenderweken dan betaal je 50% van dit bedrag. Je betaalt 100% als je dit korter dan een kalenderweek van tevoren doet.
3. In het geval van een ernstige calamiteit (zoals een pandemie) blijven de afgesproken trainingsdata van kracht. We geven de training dan niet fysiek maar online. Uitzondering hierop vormen trainingen die alleen fysiek kunnen, zoals omgaan met fysieke agressie. In die situatie stemmen we samen een alternatief af.
4. Bij een open inschrijving werkt het anders. Ben je ingeschreven voor een training en kun je die dag toch niet zelf naar de training komen? Laat dan een collega kosteloos jouw plaats innemen. Heb je geen vervanging, dan ontvang je geen geld terug. Weer inschrijven kan altijd. Je betaalt dan opnieuw.

## Artikel 6 Wijziging van de overeenkomst

1. Wij werken bij incompanytrainingen altijd met een plan van aanpak. Maar we weten ook dat het in de werkelijkheid soms nodig is een plan bij te stellen. Hierover hebben we het dan samen. Prettig te weten dat wij de overeenkomst tussen jou en ons natuurlijk alleen wijzigen als je het hiermee eens bent.

## Artikel 7 Kosten

1. Je ontvangt van ons een duidelijke factuur. We versturen deze factuur bij opdracht. Je betaalt het totale factuurbedrag vervolgens binnen veertien dagen na de factuurdatum.
2. Wij gaan ervan uit dat je op tijd betaalt. Verwacht je dat dit niet lukt? Neem dan contact met ons op. In het uiterste geval stellen wij de training uit totdat je betaalt. Eventuele vervolgschade is voor je eigen rekening.
3. Over al onze trainingen berekenen wij 21% btw. Dit zie je duidelijk op de factuur.

## Artikel 8 Geheimhouding

1. In een training bespreken mensen veel met elkaar: ze delen zowel persoonlijke verhalen als bedrijfsinformatie. Deze informatie is natuurlijk niet voor iedereen bedoeld. We behandelen daarom alle informatie vertrouwelijk. We bedoelen dan alle informatie die we delen tijdens trainingen, voorbereidingen en evaluaties. En dit geldt voor alle mensen die wij inzetten. We verwachten deze geheimhouding ook van jou en je collega's.

## Artikel 9 Auteursrecht

1. Met veel plezier en aandacht maken wij voor jou een training. Het auteursrecht van deze training en het bijbehorende materiaal ligt bij ons.
2. Dit betekent dat alleen wij de training mogen geven en ons trainingsmateriaal mogen gebruiken. Je mag het materiaal (denk aan Powerpointpresentaties, hand-outs en oefeningen) dus niet zelf publiceren, vermenigvuldigen of gebruiken. Ook mag je onze training (denk aan opzet, lesplan, oefeningen) niet zelf geven of laten geven.
3. Op onze website vind je foto's en profielen van onze medewerkers. We vragen je deze foto's en profielen alleen te bekijken. Wil je die gebruiken? Neem dan even contact met ons op.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

1. Wij hebben een aansprakelijkheidsverzekering. Als onze trainer per ongeluk bijvoorbeeld jullie digiboord kapot maakt, dan vergoeden we die schade natuurlijk.
2. Samen spreken we af hoe wij een training zo goed mogelijk uitvoeren voor je. Reken erop dat wij altijd ons uiterste best doen.
3. We zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade en indirecte schade, zoals persoonlijke schade, immateriële schade en vertragingsschade die ontstaat in aanloop naar, tijdens, door of na onze trainingen.

## Artikel 11 Persoonsgegevens

Wij houden ons aan de verplichtingen van de privacywet (AVG) en we verwachten dat jullie dat ook doen.

1. Als je met ons samenwerkt, mogen wij je naam en logo gebruiken. Bijvoorbeeld in het materiaal, op onze website en via social media. Ook het commentaar van deelnemers kunnen we gebruiken in teksten of op websites.
2. Alle andere privégegevens, persoonlijke verhalen en bedrijfsmatige informatie vallen onder de geheimhoudingsplicht. Wij vinden het erg belangrijk zowel jouw als onze persoonlijke en bedrijfsbelangen te beschermen.

Wil je weten welke gegevens wij wel of niet opslaan? En waar we ze voor gebruiken? Lees dan ons privacy statement. Die vind je op onze website.

## Artikel 12 Maximale groepsgrootte

1. Onze trainingsgroepen bestaan uit maximaal acht personen. Dit doen we om een zo groot mogelijk leereffect te behalen. Wil je dit anders dan spreken we dit samen van tevoren goed af, zodat we ons programma daarop kunnen passen. Je kunt niet zonder overleg meer personen dan afgesproken laten deelnemen.

## Artikel 13 Contact met trainer, coach, acteur

1. Als wij voor jou aan de slag gaan, heb je contact met mensen van ons kantoor en uiteraard ook met de trainer, coach of acteur die de opdracht uitvoert. Wij werken soms met freelancers om jou zo goed mogelijk te bedienen. Wij hebben met hen heldere afspraken over rechtstreeks werken met jou. Die afspraak geldt ook voor jou: je mag binnen een jaar na afronding van een opdracht niet rechtstreeks of via andere partijen werken met een freelancer die voor ons bij jou een opdracht heeft uitgevoerd. Doe je dat wel, dan mogen wij jou voor die opdracht een factuur sturen. Tegen de tariefafspraken die wij eerder met jou maakten.

## Artikel 14 Klachtenprocedure

1. Wij gaan en staan voor topkwaliteit. Dat zie je terug in onze trainingen, onze coaching en in het contact met onze medewerkers op kantoor.

Ben je toch een keer niet tevreden? Bel ons dan: 036 545 17 13. Een e-mail sturen kan ook via [info@extratrainers.nl](mailto:info@extratrainers.nl). Je krijgt van ons binnen 5 werkdagen een reactie en we zoeken samen met jou naar een goede oplossing.

2. Komen we er toch niet samen uit? Dat kunnen zowel jij als wij naar de Geschillencommissie gaan (<https://www.desgeschillencommissie.nl>). Als wij dat willen, dan vragen we altijd eerst per e-mail toestemming aan jou. Andersom hoeft dat niet. De Geschillencommissie behandelt de klacht alleen als deze eerst bij ons is neergelegd, als er geen oplossing is gevonden en als dit binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht gebeurt.

# ALGEMENE VOORWAARDEN

De uitspraak die de Geschillencommissie vervolgens doet is vervolgens bindend voor ons allebei.

## Artikel 15 Toepasselijk recht

1. Gelukkig hebben wij tot nu toe alleen maar tevreden klanten. En is er iets, dan komen we er altijd samen wel uit. Lukt dat niet, dan is er altijd nog het Nederlands recht. Op elke overeenkomst die wij met jou aangaan, is het Nederlands recht van toepassing. In dit uiterste geval vragen we de rechter in Lelystad om duidelijkheid.