



Algemene Voorwaarden

Op onze trainingen zijn de Algemene Voorwaarden van Quality Calls van toepassing.

Uitvoering

Opdrachten worden als regel uitgevoerd door één van de twee gekwalificeerde trainers (oprichters) van Quality Calls.

In grote lijnen wordt de aanpak van een opdracht, in samenwerking met de opdrachtgever, vastgesteld. De concrete invulling hiervan wordt door de trainer van Quality Calls gegeven naar eigen professioneel inzicht.

Op verzoek van de opdrachtgever kan er ook sprake zijn van een participatie aan de uitvoering van opdrachten als leersituatie voor interne adviseurs of trainers. Hierbij worden dan specifieke begeleidingsafspraken gemaakt.

Na afloop van elke training wordt door de deelnemers geëvalueerd; de gegevens hiervan worden met medeweten van de deelnemers aangeboden aan de opdrachtgever.

Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst tussen Quality Calls en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van de offerte door de opdrachtgever of het daartoe bestemde inschrijvingsformulier.

De offerte van Quality Calls heeft een geldigheidstermijn van 1 (één) maand, na dagtekening, op de prijzen en de inhoud van de dienstverlening tenzij anders vermeld in de offerte.

Kosten

Een eerste kennismaking met nieuwe opdrachtgevers is als regel vrij van kosten en zal dus NIET in rekening worden gebracht. Een training wordt per dagdeel (ochtend-middag- of avond) berekend of een gedeelte hiervan. Voor de benodigde voorbereiding(en) wordt een uurtarief doorberekend. Over extra kosten wordt van tevoren overlegd.

Reisvergoeding (€ 0,50 per km vanaf de woonplaats van de trainer) en de verblijfskosten zijn voor rekening van de opdrachtgever. Dit alles wordt in de offerte meegenomen. Alle prijzen zijn exclusief 21% BTW.



Betaling

In-company: bij acceptatie van de opdracht, wordt door Quality Calls een rekening ingediend van 50% van het totaalbedrag. Voorts zal, bij gereedmelding van de opdracht een afrekening van de overige 50% van het totaalbedrag in rekening worden gebracht.

De opdrachtgever verplicht zich de rekening van Quality Calls binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen door overschrijving op rekening 1327.38.295 ten name van Quality Calls te Bergen. Bij overschrijding van deze termijn is de opdrachtgever in verzuim en is deze een rente verschuldigd van 1% per maand.

Open inschrijving: na definitieve inschrijving wordt door Quality Calls het totale factuurbedrag in rekening gebracht. De opdrachtgever verplicht zich de rekening van

Quality Calls binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen door overschrijving op rekening 1327.38.295 ten name van Quality Calls te Bergen. Verzuimt de opdrachtgever dit bedrag binnen 14 dagen na factuurdatum over te maken dan is deelname aan de open training uitgesloten.

Aangepast tarief bij BTW-vrijstelling

Voor trainingsactiviteiten is het in een aantal gevallen mogelijk BTW-heffing achterwege te laten.

Annuleringsregeling

In-company trainingen: bij annulering één maand of langer voorafgaand aan de afgesproken datum wordt 50% van het totale factuurbedrag in rekening gebracht; bij annulering binnen één maand voor de afgesproken datum is dit 75%, bij annulering binnen één week voor de afgesproken datum is dit 100%.

Open trainingen: na definitieve inschrijving is altijd het totale factuurbedrag verschuldigd. Bij verhindering waarvan vóór aanvang van de training melding wordt gemaakt, mag kosteloos een collega/vervanger de plaats van de ingeschreven kandidaat innemen voor de gehele training. Bij annulering meer dan zes weken voor aanvang van de training, stellen wij de kandidaat in de gelegenheid om zonder financiële consequenties deelname te verschuiven naar dezelfde training op een later tijdstip binnen één jaar. Bij annulering minder dan zes weken voor aanvang van de training, stellen we de kandidaat in de gelegenheid om tegen betaling van 50% van de geldende prijs deelname te verschuiven naar dezelfde training op een later tijdstip binnen één jaar.



Annuleringsregeling vanuit Quality Calls

Open trainingen: Quality Calls kan de open communicatietraining verschuiven naar een andere datum indien er minder dan vijf deelnemers zich hebben ingeschreven.

Vervanging bij overmacht

In-company trainingen: in geval van overmacht bij ons bureau (bijvoorbeeld ziekte) wordt direct met de opdrachtgever overlegd over vervanging van één van de trainers, dan wel over een te vinden andere oplossing voor de dan ontstane situatie (bijvoorbeeld verandering van trainingsdatum).

Open trainingen: aan iedere groep is één van de twee gekwalificeerde trainers (oprichters) van Quality Calls verbonden. In het uitzonderlijke geval van verhindering zullen wij (trainers van Quality Calls) de training van elkaar overnemen.

Vertrouwelijkheid

Informatie over de organisatie en de deelnemers is vertrouwelijk; zonder toestemming van de opdrachtgever wordt hierover niets naar buiten gebracht. Ten aanzien van informatie over personen geldt ook intern in de organisatie vertrouwelijkheid.

Vermelden van referenties

Uit commerciële overweging, vermeldt Quality Calls op haar eigen website met welke opdrachtgevers is gewerkt. Dit om nieuwe opdrachtgevers een beeld te geven van ons klantenbestand. Tevens wordt de opdrachtgever gevraagd een testimonial aan te leveren. Indien een opdrachtgever niet vermeld wilt worden op de site of een testimonial wenst aan te leveren, wordt dit gerespecteerd.

Overige afspraken

Partijen verbinden zich om indien zich moeilijkheden voordoen ten aanzien van afspraken, uitvoering van opdrachten of anderszins, hierover direct met elkaar contact op te nemen.

Aldus vastgesteld te Bergen op 12 januari 2012.

info@qualitycalls-training.nl - www.qualitycalls-training.nl

Rabobank:1327.38.295 - KvK Alkmaar nummer:371330070000 – BTW- nummer:
NL8179.67.497.B01