



Algemene Voorwaarden van Kat Consult

Artikel 1: Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen slechts schriftelijk geschieden, en gelden dan slechts ten aanzien van de specifieke overeenkomst waarop de afwijkingen betrekking hebben.
3. Verwijzing door onze opdrachtgever naar haar eigen Algemene Voorwaarden wordt door ons niet aanvaard, tenzij het tegendeel vooraf door ons schriftelijk is bevestigd.

Artikel 2: Aanbiedingen, opdrachten

1. Onze aanbiedingen dienen als één geheel te worden beschouwd en zijn geldig gedurende 30 dagen of zoveel langer of korter als daarin wordt aangegeven, doch worden steeds geheel vrijblijvend gedaan. Zij kunnen door ons binnen twee werkdagen na ontvangst van aanvaarding daarvan worden herroepen.
2. In geval van opdracht zonder voorafgaande aanbieding door ons, komt een overeenkomst pas tot stand wanneer wij deze binnen veertien dagen na ontvangst bevestigen c.q. daaraan daadwerkelijk uitvoering geven.
3. Wij bepalen samen met u de wijze waarop de opdracht dient te worden uitgevoerd. Wijzigingen in opdrachten zijn slechts bindend, indien deze wijzigingen schriftelijk door ons zijn aanvaard.
4. Wij zijn te allen tijde gerechtigd de opdracht of onderdelen daarvan indien nodig uit te besteden aan of te laten verrichten door derden; dit na overleg met de opdrachtgever.

Artikel 3: Annulering

1. Beëindiging van met ons gesloten overeenkomsten kan slechts geschieden door middel van een aan ons gericht aangetekend schrijven. De desbetreffende overeenkomst wordt als beëindigd beschouwd op het moment dat wij een dergelijk aangetekend schrijven hebben ontvangen.

2. Voor annulering van een in company training geldt specifiek: tenzij een cursus is overeengekomen in combinatie met de vervaardiging van cursus- of onderwijsmateriaal, kan annulering kosteloos plaatsvinden tot zes weken voor aanvang van de cursus. Vanaf zes weken tot drie weken voor aanvang is de helft van de vergoeding voor de betreffende cursus verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd indien minder dan drie weken voor aanvang van de cursus wordt geannuleerd.

3. Voor annulering van deelname aan een cursus op basis van Open Inschrijvingen geldt specifiek: annulering kan kosteloos plaatsvinden tot zes weken voor aanvang van de cursus. Vanaf zes weken tot drie weken voor aanvang is de helft van de vergoeding voor de betreffende cursus verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd indien minder dan drie weken voor aanvang van de cursus wordt geannuleerd. Bij onvoldoende aanmeldingen voor een cursus heeft KAT CONSULT te allen tijde het recht een cursus te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

4. Indien naar het redelijk oordeel van Kat Consult een overmachtsituatie daartoe aanleiding geeft, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn. Kat Consult zorgt voor vervanging of uitstel, afhankelijk van haalbaarheid en voorkeur klant.

Artikel 4: Meerwerk

1. Indien voor een goede uitvoering van de opdracht door ons meerwerk moet worden verricht dan in de opdracht staat aangegeven, en/of de opdrachtgever meer werk aan ons opdraagt dan in de opdracht staat aangegeven, wordt dat als meerwerk door ons uitgevoerd en aan de opdrachtgever in rekening gebracht, indien dat meerwerk als zodanig door de opdrachtgever aan ons is opgedragen en/of door ons schriftelijk is aanvaard.

2. Wij hebben bovendien het recht kosten welke voor ons door hierna te noemen oorzaken ontstaan aan onze opdrachtgever in rekening te brengen:

- a. indien onze werkzaamheden worden verzwaard als gevolg van aanwijzingen van overheid- en/of andere officiële instanties;
- b. wanneer de werkzaamheden door oorzaken buiten onze schuld worden verzwaard of niet normaal en zonder onderbreking kunnen geschieden;

c. wanneer na contractsluiting overheidsvoorschriften van kracht worden, die leiden tot een verzwaring van onze verplichtingen onder de overeenkomst.

3. De uit voorgaande leden van dit artikel voortvloeiende meerdere kosten zullen in rekening mogen worden gebracht zodra deze ons bekend zijn.

Artikel 5: Levertijd en risico

1. Onder levertijd wordt verstaan de in de overeenkomst bepaalde termijn waarbinnen het product moet worden geleverd. Opgegeven levertijden zullen niet zijn te beschouwen als fatale termijnen. Bij overschrijding van de levertijd zullen wij pas in verzuim raken na schriftelijke ingebrekestelling.

2. De levertijd gaat in nadat

a. de overeenkomst is gesloten;

b. alle voor de uitvoering van onze verplichtingen noodzakelijke gegevens aan ons ter beschikking zijn gesteld;

c. en de betaling, indien en voor zover deze bij de opdracht dient te geschieden, door ons is ontvangen.

De levertijd wordt verlengd met de periode gedurende waarin onze prestatie als gevolg van deze Voorwaarden en/of de Wet hebben opgeschort, of gedurende waarin wij door overmacht als omschreven in artikel 13 tot nakoming zijn verhinderd.

3. Onze opdrachtgever is verplicht de voor het verrichten van onze prestatie noodzakelijke medewerking te verlenen.

Artikel 6: Reclames of klachten

1. De opdrachtgever kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien zij niet binnen redelijke tijd nadat zij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij ons ter zake schriftelijk heeft geprotesteerd.

2. Onder redelijke tijd wordt verstaan binnen 30 dagen na beëindiging van de onderhavige overeenkomst, of voor geval de overeenkomst niet is beëindigd, 8 dagen nadat onze opdrachtgever een gebrek heeft ontdekt waarbij zij aan ons schriftelijk dient aan te geven wat het gebrek is en wanneer en hoe zij het gebrek heeft geconstateerd.

3. Klachten over facturen dienen binnen 8 dagen na ontvangst van de factuur schriftelijk bij ons te zijn ingediend.

4. Onze opdrachtgever verliest alle rechten en bevoegdheden die haar ten dienst stonden op grond van gebrekkigheid indien zij niet binnen de hiervoor vermelde termijnen heeft gereclameerd en/of zij ons niet de gelegenheid heeft geboden de gebreken te herstellen.

Artikel 7: Intellectuele en/of industriële eigendom

1. Tenzij anders overeengekomen is, behouden wij de auteursrechten, alsmede alle overige rechten van intellectuele of industriële eigendom op de door ons verstrekte materialen (hand-outs, cursusboek, ontwerpen, schetsen, afbeeldingen, tekeningen, modellen, programmatuur en offertes). Deze stukken blijven ons eigendom en mogen zonder onze uitdrukkelijke toestemming niet worden gekopieerd, aan derden getoond of op andere wijze worden gebruikt of verveelvoudigd, ongeacht of aan onze opdrachtgever daarvoor kosten in rekening zijn gebracht.

2. Onze opdrachtgever is gehouden deze stukken op eerste verzoek aan ons te retourneren op straffe van een boete van € 500,00 per dag.

Artikel 8: Geheimhouding

1. Het is ons verboden, hetzij gedurende de onderhavige overeenkomst, hetzij na beëindiging daarvan, op enigerlei wijze aan derden, direct of indirect, in welke vorm ook en in welke voege ook, enige mededeling te doen omtrent vertrouwelijke informatie die ons door onze opdrachtgever ter beschikking is gesteld dan wel door ons is verkregen van door onze opdrachtgever aan ons ter beschikking gestelde informatie.

2. Deze geheimhoudingsplicht geldt tot 3 jaar na het einde van de overeenkomst.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. Wij zijn slechts aansprakelijk voor schade geleden door onze opdrachtgever, die het rechtstreekse en uitsluitende gevolg is van onze schuld, met dien verstande dat voor vergoeding alleen in aanmerking komt die schade waartegen wij verzekerd zijn, dan wel redelijkerwijs, gezien de in de branche geldende gebruiken, verzekerd hadden behoren te zijn. Daarbij moeten de volgende beperkingen in acht worden genomen:

a. Niet voor vergoeding in aanmerking komt bedrijfsschade (bedrijfsstoring en andere onkosten, derving van inkomsten en dergelijke), door welke oorzaken ook ontstaan. Onze opdrachtgever dient zich desgewenst tegen deze schade te verzekeren.

b. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade (welke ook) die door of tijdens de uitvoering van de opdracht wordt toegebracht aan zaken waaraan wordt gewerkt of aan zaken welke zich bevinden in de nabijheid van de plaats waar gewerkt wordt.

c. Wij zijn niet aansprakelijk voor schade door of schade aan objecten die door het bedrijf beschikbaar zijn gesteld tijdens de uitvoering van de opdracht.

d. Voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van hulppersonen zijn wij niet aansprakelijk.

Artikel 10: Betaling, compensatie

1. De betalingstermijn bedraagt steeds 30 dagen na factuurdatum. Facturering vindt plaats op een door ons te bepalen wijze.
2. Indien onze opdrachtgever niet binnen deze termijn betaalt, hebben wij het recht vanaf de vervaldag een rente in rekening te brengen, gelijk aan de vanaf de vervaldag geldende wettelijke rente vermeerderd met een ½ % per maand of gedeelte daarvan, onverminderd de ons verder toekomende rechten ter zake.
3. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die door ons worden gemaakt teneinde nakoming van de verplichting van onze opdrachtgever te bewerkstelligen, komen ten laste van onze opdrachtgever. Deze kosten worden berekend volgens het incassotarief, geadviseerd door de Nederlandse Orde van Advocaten met een minimum van € 200,00 een en ander onverminderd ons recht om de hogere werkelijke schade te vorderen.
4. Betaling dient plaats te vinden op een door ons aan te wijzen rekening in Nederland.
5. Door onze opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter voldoening van alle verschuldigde renten en kosten, vervolgens van opeisbare factuurvorderingen ter zake waarvan geen geldig eigendomsvoorbehoud kan worden bedongen, en nadien van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt onze opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een andere of latere factuur.
6. Verrekening is niet toegestaan tenzij wij de tegenvordering hebben erkend.
7. Wij zijn gerechtigd het stellen van zekerheid door onze opdrachtgever te verlangen. Deze zekerheid moet zodanig zijn, dat onze vordering en de eventueel daarop vallende rente en kosten behoorlijk gedekt zijn en dat wij daarop zonder moeite verhaal zullen kunnen nemen. Indien zekerheidsstelling wordt geweigerd, zijn wij gerechtigd de (verdere) nakoming van onze verplichtingen op te schorten.
8. Eventuele terugbetalingen vinden plaats binnen 30 dagen.

Artikel 11: Faillissement etc.

Indien onze opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig aan enige verplichting welke voor haar uit de overeenkomst mocht voortvloeien, voldoet, alsmede in geval van faillissement, surseance van betaling of onder curatele stelling van onze opdrachtgever of stillegging of liquidatie van haar bedrijf, wordt zij geacht van rechtswege in verzuim te zijn en zijn wij naar onze keuze gerechtigd, zonder enige verplichting tot schadevergoeding en onverminderd de ons verder toekomende rechten, zonder dat ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst daartoe vereist is, de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden c.q. ontbonden te verklaren dan

wel de (verdere) uitvoering van de overeenkomst op te schorten. Wij zijn in die gevallen voorts gerechtigd onmiddellijke voldoening van het ons toekomende te vorderen.

Artikel 12: Eigendomsvoorbehoud

1. Onze opdrachtgever wordt slechts onder opschortende voorwaarde eigenaar van de door ons geleverde of nog te leveren producten. Wij blijven eigenaar van de geleverde of nog te leveren zaken zolang onze opdrachtgever onze vorderingen ter zake van de tegenprestatie van de overeenkomst of een gelijksoortige overeenkomst niet heeft betaald. Wij blijven tevens eigenaar van de geleverde of nog te leveren zaken zolang onze opdrachtgever de verrichte of nog te verrichten werkzaamheden uit dergelijke overeenkomsten niet heeft betaald en zolang onze opdrachtgever vorderingen wegens tekortschieten in de nakoming van zodanige overeenkomsten niet heeft voldaan, waaronder begrepen vorderingen terzake van boete, rente en kosten.

2. Indien onze opdrachtgever enige verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, zijn wij zonder ingebrekestelling gerechtigd de zaken, zowel de oorspronkelijk geleverde als de nieuwe gevormde zaken, terug te nemen. Onze opdrachtgever machtigt ons de plaats te betreden waar deze zaken zich bevinden.

Artikel 13: Overmacht

Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van ons geldt in ieder geval niet als toerekenbaar en komt niet voor ons risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij onze leveranciers, onderaannemers en/of vervoerders, van brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van ons kan worden gevegd. In geval van een tekortkoming als in dit artikel bedoeld geldt deze als rechtvaardiging voor ontbinding.

Artikel 14: Bedrijfshulpverlening

Onze medewerkers en/of cursisten zullen zich altijd onderwerpen aan de reglementen, zoals die gelden op de locatie waarvan wij gebruik maken. Ook de gegeven opdrachten en aanwijzingen door de ter plaatse verantwoordelijke bedrijfshulpverlener zullen direct worden opgevolgd. Wij zijn derhalve op geen enkele wijze aansprakelijk voor de, tijdens de calamiteit, gegeven opdrachten en de uitvoering ervan.

Artikel 15: Retentierecht

1. Wij zijn bevoegd om alle zaken die wij van of namens onze opdrachtgever onder ons hebben, onder ons te houden totdat onze opdrachtgever aan al haar verplichtingen aan ons heeft voldaan.

2. Raken zaken die onder dit recht van ons vallen uit onze macht, dan zijn wij gerechtigd deze zaken op te eisen, als waren wij zelf eigenaar.

Artikel 16: Vrijwaring

1. Wij zullen jegens derden nimmer verder aansprakelijk zijn voor schade die ontstaat bij de uitvoering van de overeenkomst waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, dan wij jegens onze opdrachtgever zouden zijn.

Artikel 17: Hoofdelijkheid

Indien wij met twee of meer personen c.q. rechtspersonen een overeenkomst sluiten, is ieder van deze (rechts-)personen hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige nakoming van de verbintenissen, die voor hen uit die overeenkomst voortvloeien.

Artikel 18: Toepasselijk recht geschillen

1. Op al onze aanbiedingen, overeenkomsten en alle daaruit voortvloeiende verbintenissen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

2. Alle geschillen, voortvloeiende uit onze aanbiedingen en/of overeenkomsten, zullen worden beslecht door de bevoegde rechter ter plaatse van onze vestiging, behoudens de bevoegdheid van de Kantonrechter als volgens de wet.

3. Voor de interpretatie c.q. uitleg van deze voorwaarden is slechts de Nederlandse tekst authentiek.



Klachtenregeling Kat Consult

1. Begripsbepaling

Kat Consult verstaat onder een klacht: een formele, schriftelijke uiting van ongenoegen over de manier waarop Kat Consult zich in een bepaalde situatie –gerelateerd aan een opleiding/training– heeft gedragen danwel diensten heeft geleverd. Een klacht kan niet eerder worden ingediend dan wanneer een melding niet tot genoegen van partijen is afgehandeld.

2. Toepasselijkheid

Deze klachtenprocedure is van toepassing op alle diensten van Kat Consult.

3. Melding, indienen van een klacht en vertrouwelijkheid

- 3.1. Een opdrachtgever doet binnen één week nadat opdrachtgever de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, schriftelijk een 'melding' van ongenoegen bij de directie van Kat Consult.
- 3.2. De directie van Kat Consult heeft de verplichting zich in te spannen deze melding binnen een redelijke termijn, doch uiterlijk binnen twee weken na ontvangst, in onderling overleg op te lossen.
- 3.3. De directie stelt vast waarop de melding betrekking heeft en registreert deze melding.
- 3.4. Indien mogelijk zal de directie de melding direct afhandelen. Indien dit niet direct mogelijk is, zal zij contact opnemen met de opdrachtgever en nadere afspraken maken over de afhandeling.
- 3.5. Terugkoppeling kan zowel mondeling (telefonisch) als schriftelijk (e-mail) geschieden.
- 3.6. Indien de melding niet naar tevredenheid van de opdrachtgever is afgehandeld, meldt de opdrachtgever dit tijdig, ditmaal als schriftelijke klacht bij de directie. Onder tijdig wordt verstaan binnen maximaal twee weken na afhandeling van de 'melding'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de opdrachtgever rechten ter zake verliest.
- 3.7. Kat Consult zal de klacht in behandeling nemen en intern bespreken, waarna de bevindingen zullen worden teruggekoppeld aan de opdrachtgever.
- 3.8. Een formele klacht wordt altijd schriftelijk ingediend en ondertekend en bevat ten minste:

- De naam, het adres van de indiener;
- De dagtekening;
- Een nauwkeurige omschrijving van de klacht;
- De periode waarin de klacht is ontstaan.

Meldingen en klachten kunnen worden verzonden naar:

Kat Consult
T.a.v. de directie
Uitweg 2
3412 KR LOPIKERKAPEL

Kat Consult neemt alleen schriftelijke meldingen en klachten in behandeling. Kat Consult adviseert de klager om de melding/klacht aangetekend te versturen.

- 3.9. Elke melding/klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld en slechts met direct betrokkenen besproken.
- 3.10. Kat Consult heeft de verplichting zich in te spannen klachten binnen redelijke termijn, doch uiterlijk binnen 4 weken op te lossen.

4. Geen verplichting tot behandeling

- 4.1. Kat Consult is niet verplicht de melding of de klacht in behandeling te nemen indien:
- 4.1.1. de melding/klacht betrekking heeft op iets anders dan de uitvoering van de overeenkomst met Kat Consult;
 - 4.1.2. hierover door opdrachtgever reeds eerder een klacht is ingediend en deze als formele klacht is behandeld, conform overige artikelen in deze klachtenprocedure;
 - 4.1.3. dit langer dan 1 maand voor het indienen van de klacht heeft plaatsgevonden;
 - 4.1.4. door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is of onderworpen is geweest.
- 4.2. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de indiener zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 3 weken na ontvangst van de klacht mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk in kennis gesteld.

5. Klachten

- 5.1. Kat Consult draagt zorg voor een schriftelijke bevestiging van ontvangst van de klacht aan de indiener.
- 5.2. Deze bevestiging bevat ten minste een beschrijving van de procedure en de te verwachten behandelingsduur van de klacht.

6. Afhandeling klachten

- 6.1. De directie van Kat Consult bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is.
- 6.2. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, danwel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.
- 6.3. De directie, danwel klachtencommissie, beslist binnen 4 weken inzake de klacht.
- 6.4. De uitspraak van de klachtencommissie is voor alle partijen bindend.
- 6.5. De klachtencommissie kan wegens bijzondere omstandigheden de afhandeling van de klacht voor ten hoogste 4 weken opschorten.
- 6.6. De klachtencommissie doet van de verdaging mondeling (telefonisch) danwel schriftelijk melding aan de klager, onder vermelding van de reden van verdaging en de nieuwe termijn waarbinnen de afhandeling van de klacht naar verwachting plaats zal kunnen vinden.
- 6.7. De directie, danwel de klachtencommissie, stelt de klager in de gelegenheid te worden gehoord.
- 6.8. De toepassing van lid 6.7 kan achterwege gelaten worden, indien de indiener heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is.
- 6.9. De klachtencommissie maakt een verslag van het horen, welke deel uit maakt van de terugkoppeling naar direct betrokkenen.

7. Citeertitel

- 7.1. Deze regeling kan worden aangemerkt als "Klachtenregeling Kat Consult".
- 7.2. Deze regeling zal jaarlijks worden geëvalueerd door de directie van Kat Consult en indien noodzakelijk worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen in wetgeving en jurisprudentie of nieuwe inzichten.
- 7.3. Ongeachte deze regeling blijven de bepalingen gelden beschreven in de Algemene Voorwaarden van Kat Consult.

Toelichting

Alvorens het formele traject van afhandeling van klachten te bewandelen, is er voor gekozen om te proberen de klacht eerst te verhelpen samen met de direct betrokkenen. Mocht dit echter niet tot een bevredigende oplossing leiden, dan kan de klacht volgens de beschreven procedure kenbaar gemaakt worden. Een formele klacht dient betrekking te hebben op de wijze waarop Kat Consult zijn diensten heeft uitgevoerd. Algemene klachten over de wijze van het uitvoeren van het bedrijfsbeleid vallen aldus buiten deze klachtenregeling. Indien Kat Consult de klacht naar tevredenheid van de opdrachtgever heeft afgehandeld, danwel wanneer de opdrachtgever aangeeft van de wens tot verdere afhandeling af te zien, vervalt de verplichting tot verdere afhandeling. Indien men niet tevreden is over de afhandeling van de klacht of de uitspraak van de directie of de klachtencommissie, kan men zich wenden tot de bevoegde rechter.

