

Algemene voorwaarden BewindSupport

Versie december 2025

Artikel 1 Algemeen

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, voorstellen, verkopen, leveringen, overeenkomsten, producten en diensten van BewindSupport.

1.2 De partij die zich inschrijft voor een open inschrijftraining en op deze wijze een overeenkomst met BewindSupport aangaat, wordt hierna "deelnemer" genoemd. Voor het afnemen van andere diensten wordt de term "opdrachtgever" gehanteerd.

1.3 Als er sprake is van (gedeeltelijke) nietigheid of ongeldigheid van een of meer bepalingen van deze voorwaarden, blijven de overige bepalingen van kracht.

1.4 De toepasselijkheid van enige algemene of specifieke voorwaarden van de deelnemer/opdrachtgever wordt door BewindSupport uitdrukkelijk afgewezen.

1.5 Een overeenkomst tussen BewindSupport en de deelnemer/opdrachtgever bindt BewindSupport slechts nadat BewindSupport de overeenkomst schriftelijk (per e-mail) heeft bevestigd.

1.6 BewindSupport zal zich naar beste kunnen inspannen om de dienstverlening zorgvuldig uit te voeren, indien van toepassing overeenkomstig de met de deelnemer/opdrachtgever schriftelijk vastgelegde afspraken en procedures.

1.7 Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden binnen 5 werkdagen beantwoord.

Artikel 2 Offertes

2.1 Op alle offertes, aanbiedingen en voorstellen van BewindSupport zijn deze algemene voorwaarden van toepassing.

2.2 Een overeenkomst met BewindSupport komt tot stand zodra de offerte door beide partijen is ondertekend of er een duidelijke mondelinge of schriftelijke (e-mail) toezegging heeft plaatsgevonden.

Artikel 3 Ontbinding van de overeenkomst

3.1 Elke partij heeft het recht een overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nadere ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, geheel of gedeeltelijk voor de toekomst te ontbinden en/of een betaling te annuleren indien:

- de wederpartij surseance van betaling aanvraagt;
- de wederpartij in staat van faillissement is verklaard, dan wel onder de wettelijke regeling van schuldsanering (titel faillissementswet) valt.

3.2 Beide partijen kunnen overeenkomsten slechts via rechterlijke tussenkomst beëindigen, met uitzondering van de gevallen vermeld in artikel 3.1, indien de andere partij ernstig tekortschiet in de nakoming van zijn/haar verplichtingen. De partij die een dergelijke beëindiging overweegt, zal de andere partij eerst schriftelijk in gebreke moeten stellen en een redelijke termijn moeten gunnen om alsnog aan zijn/haar verplichtingen te voldoen. Tussentijdse beëindiging laat de verplichting tot schadevergoeding onverlet.

Artikel 4 Prijs en betalingsvoorwaarden

4.1 Alle prijzen zijn exclusief heffingen welke door de overheid worden opgelegd.

4.2 Alle facturen zullen door de deelnemer/opdrachtgever worden betaald volgens de op de factuur vermelde betalingscondities. Bij gebrek aan specifieke condities dient betaling binnen veertien dagen na factuurdatum te geschieden.

4.3 Bij eventueel meerwerk of aanvullende overeenkomsten wordt een aparte begroting c.q. factuur opgesteld.

4.4 Indien de deelnemer/opdrachtgever de verschuldigde bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt en na ingebrekestelling nalatig blijft, kan de vordering uit handen worden gegeven. In dat geval is de deelnemer/opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag ook de volledige vergoeding van buitengerechtelijke en gerechtelijke kosten verschuldigd, inclusief alle kosten berekend door externe deskundigen naast de in rechte vastgestelde kosten, gerelateerd aan de inning van deze vordering of rechtsuitoefening anderszins, waarvan de hoogte minimaal 15% van het totale bedrag bedraagt. Betalingen strekken eerst in mindering op de kosten, vervolgens op de verschenen rente en ten slotte op de langst openstaande hoofdsom.

4.5 In alle gevallen waarin BewindSupport is gehouden tot terugbetaling van inschrijvingsgelden, geldt dat uiterlijk binnen twee weken na de constatering daarvan het geld aan de deelnemers wordt geretourneerd.

Artikel 5 Annulering

5.1 Kosteloos annuleren van een InCompany-training door de opdrachtgever is slechts mogelijk tot 6 weken voor aanvang van de opleiding die is ingekocht bij BewindSupport. Bij annulering binnen 3 tot 6 weken voor aanvang van de opleiding wordt 50% van het totale bedrag aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

Bij annulering korter dan 3 weken voor aanvang van de opleiding wordt het totale bedrag aan de opdrachtgever in rekening gebracht.

5.2 De factuur voor een InCompany-training wordt opgemaakt op basis van het aantal deelnemers dat vooraf door de opdrachtgever is doorgegeven aan BewindSupport. Tot 3 weken van tevoren kan de deelnemerslijst door de opdrachtgever kosteloos worden aangepast. Bij afzegging van 1 of meerdere deelnemers korter dan 3 weken van tevoren, wordt het totale bedrag aan de opdrachtgever in rekening gebracht. Voor het doorvoeren

van mutaties anders dan afzeggingen, korter dan 3 weken van tevoren, berekenen wij € 25,- administratiekosten per mutatiemoment.

5.3 Kosteloos annuleren van een open inschrijftraining door de deelnemer is slechts mogelijk tot 3 weken voor aanvang van de opleiding waarvoor is ingeschreven bij BewindSupport. Bij annulering binnen 3 weken voor aanvang van de opleiding wordt het totale bedrag aan de deelnemer in rekening gebracht.

5.4 Als een lesdag van een open inschrijftraining door ziekte van de deelnemer wordt gemist, kan deze in overleg worden ingehaald. Als de ziekmelding binnen 3 dagen voor de lesdag heeft plaatsgevonden, worden de arrangementskosten die BewindSupport betaalt aan de trainingslocatie, doorberekend aan de deelnemer.

5.5 Indien de training door onvoldoende deelname (minder dan 6 cursisten) of door overmacht door BewindSupport wordt geannuleerd, wordt het volledige inschrijfgeld terugbetaald binnen twee weken nadat de annulering is vastgesteld. BewindSupport is op geen enkele wijze aansprakelijk voor eventuele schade of kosten die direct of indirect uit de annulering voortvloeien.

5.6 De deelnemer heeft een bedenktijd van 14 dagen na aanmelding. Bij aanmelding binnen 14 dagen voor de start van de training, eindigt de bedenktijd op het moment dat de training gestart is. De deelnemer die wil afzien van de cursus dient per email bij BewindSupport aan te geven af te zien van inschrijving. Eventueel reeds betaalde cursusgelden worden dan volledig geretourneerd (uiterlijk binnen twee weken na ontvangst van de email door deelnemer).

Artikel 6 Bepalingen ten aanzien van Covid-19 en soortgelijke crises

De uitvoering van opdrachten en trainingen zal plaatsvinden volgens de richtlijnen van de overheid. De partij die een InCompany-training regelt, is verantwoordelijk voor de voorzieningen op de trainingslocatie die voldoen aan de overheidsrichtlijnen voor de betreffende activiteit. Beide partijen zijn verantwoordelijk voor het naleven van de gedragsregels en het instrueren van deelnemers hierover.

Als een InCompany-training niet live kan worden uitgevoerd, neemt de opdrachtgever - indien door BewindSupport aangeboden - genoegen met een online variant tegen dezelfde tariefstelling.

Als een open inschrijftraining niet live kan worden uitgevoerd, neemt de deelnemer - indien door BewindSupport aangeboden - genoegen met een online variant tegen dezelfde tariefstelling. Op de tariefstelling voor de vervangende digitale training worden, indien van toepassing, de arrangementskosten van de trainingslocatie in mindering gebracht.

Indien partijen na overleg concluderen dat een InCompany-training of open inschrijftraining niet kan plaatsvinden en een online variant niet wenselijk of mogelijk is, zijn er twee opties:

- De training wordt definitief geannuleerd en de opdrachtgever is 50% van het totaalbedrag van de geannuleerde opdracht verschuldigd.
- De training wordt in overleg eenmalig met maximaal 12 maanden uitgesteld. Als de training na vaststelling van de nieuwe datum/data alsnog niet doorgaat, is de opdrachtgever/deelnemer direct 50% van het totaalbedrag van de niet uitgevoerde (InCompany) training verschuldigd.

Artikel 7 Intellectuele Eigendomsrechten en Copyright

Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot alle door BewindSupport en/of de docent ontwikkelde of ter beschikking gestelde programma's, cursussen, trainingen, producten en overige materialen – waaronder begrepen, maar niet beperkt tot, analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes en lesmateriaal – berusten uitsluitend bij BewindSupport en/of de docent.

Het tijdens trainingen verstrekte fysieke lesmateriaal wordt eigendom van de deelnemer of, indien van toepassing, diens werkgever. Dit laat de intellectuele eigendomsrechten en het auteursrecht op de inhoud van het lesmateriaal onverlet.

Deelnemer/opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die uitdrukkelijk krachtens deze voorwaarden of anderszins schriftelijk zijn toegekend. Het kopiëren, verveelvoudigen, verspreiden of op enige wijze ter beschikking stellen van (delen van) het materiaal aan derden is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van BewindSupport.

Artikel 8 Meerwerk

8.1 Indien BewindSupport op verzoek van de deelnemer/opdrachtgever werkzaamheden of prestaties verricht die buiten de overeengekomen dienstverlening c.q. overeenkomst vallen, zullen deze werkzaamheden of prestaties door de deelnemer/opdrachtgever aan BewindSupport worden vergoed volgens de gebruikelijke tarieven van BewindSupport.

8.2 Onder lid 1 van dit artikel wordt mede verstaan wijzigingen in het vooraf afgesproken eindresultaat.

8.3 Deelnemer/opdrachtgever aanvaardt dat door werkzaamheden of prestaties zoals bedoeld in lid 1 van dit artikel, het overeengekomen of verwachte tijdstip van voltooiing van het eindresultaat kan worden beïnvloed.

8.4 Voor zover bij werkzaamheden een vaste prijs is afgesproken en partijen voornemens zijn om met betrekking tot extra werkzaamheden of prestaties een afzonderlijke overeenkomst te sluiten, zal BewindSupport de deelnemer/opdrachtgever tevoren schriftelijk informeren over de financiële consequenties van die extra werkzaamheden of prestaties.

Artikel 9 Samenwerking

9.1 Partijen realiseren zich dat de totstandkoming van een product een dynamisch proces is. Gedurende een project kunnen overeenkomsten schriftelijk worden aangepast. Aanpassingen en veranderingen in deze overeenkomsten worden, voordat ze in werking treden, door beide partijen goedgekeurd en ondertekend. BewindSupport behoudt zich het recht voor niet met de (vervolg)werkzaamheden te beginnen voordat de gewenste aanpassing in de overeenkomst is goedgekeurd en ondertekend.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 BewindSupport is nimmer aansprakelijk voor enige indirecte schade van opdrachtgever of derden, waaronder mede begrepen gevolgschade, immateriële schade, bedrijfsschade, milieuschade of zuivere vermogensschade.

10.2 BewindSupport aanvaardt geen aansprakelijkheid indien zij niet of niet tijdig kan presteren als gevolg van overmacht.

10.3 Onder overmacht wordt onder meer verstaan ziekte of persoonlijke omstandigheden van de docent. Onder overmacht wordt tevens begrepen oorlog, molest, oproer, redelijkerwijs niet voorziene en buiten de macht van BewindSupport komende verhinderende oorzaken, brand, handelsembargo's, natuurrampen of ieder ander voorval waar BewindSupport geen controle over heeft en redelijkerwijs niet voor haar rekening dient te komen.

10.4 Behoudens in geval van grove schuld of opzet van BewindSupport of diens leidinggevend personeel, zal de deelnemer/opdrachtgever BewindSupport vrijwaren voor alle aanspraken van derden, uit welke hoofde dan ook.

10.5 Elke aanspraak op vergoeding of herstel vervalt indien deze aanspraak niet binnen 10 dagen na het kenbaar worden van het gebrek dan wel binnen 10 dagen nadat het gebrek kenbaar had behoren te zijn aan de deelnemer/opdrachtgever.

Artikel 11 Geheimhouding en Privacy – Beleidsverklaring

11.1 Doel en reikwijdte

Deze verklaring beschrijft hoe BewindSupport omgaat met vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens die worden verstrekt door klanten, deelnemers en leveranciers. Het beleid is van toepassing op alle medewerkers, tijdelijke krachten, docenten, trainers, derden die namens ons werkzaamheden verrichten, en op alle vormen van informatieverwerking.

11.2 Vertrouwelijkheid van klant- en deelnemersinformatie

Alle informatie die door klanten en/of deelnemers aan het instituut wordt verstrekt, wordt strikt vertrouwelijk behandeld. Dit omvat onder meer: bedrijfsgevoelige informatie, interne documenten, situatieschetsen, werkprocessen, strategieën, analyses, klantgegevens, casuïstiek en overige informatie die tijdens trainingen, opleidingen of adviestrajecten wordt gedeeld. Deze informatie wordt uitsluitend gebruikt voor het doel waarvoor zij is verstrekt,

tenzij anders overeengekomen. Medewerkers, docenten en overige betrokkenen zijn verplicht tot geheimhouding en hebben alleen toegang tot informatie die noodzakelijk is voor hun werkzaamheden (need-to-know-principe). De verstrekte informatie wordt veilig opgeslagen, afgeschermd voor onbevoegden en niet langer bewaard dan noodzakelijk.

11.3 Verstrekking aan derden

Vertrouwelijke informatie en persoonsgegevens worden niet gedeeld met derden, tenzij de klant of deelnemer vooraf expliciet toestemming heeft gegeven, de verstrekking noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst, of wij wettelijk verplicht zijn deze informatie te verstrekken.

Artikel 12 Klachtenprocedure

12.1. Niet tevreden over (een onderdeel van) een training?

Laat het ons alsjeblieft direct weten, zodat we samen kunnen kijken hoe we dit snel kunnen oplossen. Neem contact op met Lieselot Stuiver via info@bewindsupport.nl of 085 – 047 14 70.

Meld je klacht binnen 4 weken na de betreffende training.

Wij streven naar een snelle afhandeling. Je ontvangt uiterlijk binnen 5 werkdagen een bevestiging van ontvangst. Binnen 4 weken na ontvangst krijg je van ons een inhoudelijke reactie op je klacht.

12.2. Niet tevreden over de manier waarop jouw klacht is behandeld?

Dan kun je terecht bij een onafhankelijk klachtbehandelaar: Robin de Rooy. Je kunt hem bereiken via robin@horeyezoon.nl. Hij neemt de klacht in behandeling wanneer:

- a. je eerst contact hebt opgenomen met Lieselot om te proberen de kwestie samen op te lossen;
- b. je klacht is ingediend binnen 4 weken na de betreffende training of opleiding;
- c. je duidelijk beschrijft wat je klacht is én welk voorstel je hebt om dit op te lossen.

12.3. Ontvangstbevestiging

Na ontvangst van je klacht stuurt de onafhankelijk klachtbehandelaar binnen 5 werkdagen een bevestiging per e-mail, zowel aan jou als aan BewindSupport.

12.4. Vertrouwelijke behandeling

Je klacht wordt vertrouwelijk behandeld. Informatie wordt uitsluitend gedeeld met Lieselot Stuiver van BewindSupport.

12.5. Verdere behandeling

De onafhankelijk klachtbehandelaar zorgt voor het verdere contact tussen jou en BewindSupport. Dit kan telefonisch, schriftelijk of per e-mail plaatsvinden.

12.6. Beoordeling en eventuele compensatie

De klachtbehandelaar beoordeelt of je klacht gegrond is en of je recht hebt op compensatie. Een eventuele vergoeding kan nooit hoger zijn dan de kosten van de betreffende training of opleiding.

12.7. Uitspraak

Binnen 4 weken na ontvangst van je klacht volgt een uitspraak. Als er meer tijd nodig is, word je daarvan op de hoogte gebracht.

12.8. Bindende beslissing

De uitspraak van de onafhankelijk klachtbehandelaar is bindend voor BewindSupport. Eventuele consequenties worden door BewindSupport zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

12.9. Bewaartermijn

BewindSupport bewaart alle gegevens met betrekking tot klachten 2 jaar.

Artikel 13 Toepasselijk Recht en Geschillen

13.1 Op deze voorwaarden alsmede op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

13.2 Alle geschillen voortvloeiende uit deze voorwaarden, alsmede uit alle overeenkomsten, zullen worden onderworpen aan de uitspraak van de bevoegde rechter in het arrondissement Groningen, Nederland.