



### Artikel 1. Begripsbepalingen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder;

- PAK: PAK Organisatieontwikkeling B.V..
- *Opdrachtgever*: De natuurlijke persoon of rechtspersoon die met PAK onderhandelt over het verstrekken van een opdracht tot het verrichten van Werkzaamheden dan wel aan PAK een opdracht tot het verrichten van Werkzaamheden heeft gegeven.
- *Werkzaamheden*: Alle Werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven of die door PAK uit andere hoofde worden verricht. Dit geldt in de ruimste zin van het woord en omvat in ieder geval de Werkzaamheden zoals vermeld in de opdrachtbevestiging.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachten en overeenkomsten door PAK aangegaan. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden dienen door PAK uitdrukkelijk en schriftelijk te worden bevestigd. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

### Artikel 3. Opdrachten en Overeenkomsten

- Opdrachten en overeenkomsten tot het uitvoeren van Werkzaamheden komen tot stand door schriftelijke bevestiging van de opdracht of overeenkomst door Opdrachtgever.
- Indien Opdrachtgever een deel van de offerte wenst te aanvaarden, is PAK gerechtigd de deelopdracht niet te aanvaarden en/of aanvullende voorwaarden te stellen. Afwijkingen en wijzigingen door Opdrachtgever binden PAK slechts voor zover deze door PAK uitdrukkelijk en schriftelijk zijn bevestigd.
- Offertes van PAK zijn gebaseerd op de informatie die door de Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de Werkzaamheden heeft verstrekt. PAK zal de door hen te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- Als bij de uitvoering van de Werkzaamheden blijkt dat er omstandigheden zijn, die een gewijzigde aanpak vergen, dan kunnen afwijkingen van de oorspronkelijke opdracht worden overeengekomen. Zowel Opdrachtgever als PAK Organisatieontwikkeling hebben de plicht om dit tijdig te signaleren en de consequenties voor de opdracht en eventuele (meer)kosten te bespreken en schriftelijk vast te leggen.

### Artikel 4. Uitvoering van de Werkzaamheden

- Na overleg met de Opdrachtgever wordt door PAK Organisatieontwikkeling vastgelegd welke medewerker(s) de Werkzaamheden zal (zullen) uitvoeren. Een tussentijdse wijziging van inzet van medewerker(s) zal in uitzonderingssituaties kunnen plaatsvinden, eveneens na overleg met de Opdrachtgever en onder voorwaarde dat noch de continuïteit noch de deskundigheid hierdoor negatief wordt beïnvloed.
- Als onderdeel van de kwaliteitsbewaking en –ondersteuning behoudt PAK het recht voor medewerkers van PAK, zonder kosten voor de Opdrachtgever, als trainee bij uitvoering van de Werkzaamheden te laten functioneren.
- Bij annulering van de deelname aan een training met open inschrijving kan de Opdrachtgever de oorspronkelijke deelnemer laten vervangen door een andere medewerker uit zijn organisatie.
- *Annulering door PAK*: Bij onvoldoende aanmeldingen voor een open training met open inschrijving heeft PAK altijd het recht een training te annuleren en een aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.
- *Tussentijdse beëindiging door PAK*: Indien zich feiten of omstandigheden voordoen, die zich aan haar invloed onttrekken en van dien aard zijn, dat voltooiing van de Werkzaamheden in redelijkheid niet gevegd kan worden, heeft PAK het recht de Werkzaamheden tussentijds te beëindigen zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

### Artikel 5. Kosten van annulering / tussentijdse beëindiging

*Annulering van de deelname aan een workshop / training met open inschrijving:*

- Tot 4 weken voor de aanvangsdatum: kosteloos.
- Tussen 4 en 1 week voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs exclusief arrangementskosten.
- Binnen 1 week voor de aanvangsdatum: 100% van de trainingsprijs inclusief arrangementskosten.
- Als u zich binnen een jaar aanmeldt voor dezelfde training die eerder geannuleerd is, wordt 50% van de dan geldende trainingsprijs berekend.

Niet verschijnen op de eerste dag van de training, wordt aangemerkt als annulering. Het is dan niet mogelijk de rest van de training te volgen. De annuleringsregeling vervalt wanneer de Opdrachtgever een andere deelnemer inschrijft voor de betreffende training.

*Annulering van in-company-training en overige Werkzaamheden:*

- Tot 4 weken voor aanvangsdatum: kosteloos.
- Tussen 4 en 0 weken voor aanvangsdatum: 100% van het voor de training overeengekomen totaal tarief.

### Artikel 6. Kosten van wijzigingen / verschuivingen in-company-training en overige Werkzaamheden:

Wijzigingen in data van uitvoering in-company training waarbij de nieuwe datum valt binnen 13 weken van de oorspronkelijke datum:

*Uitvoeringskosten Wijzigingen:*

- Tot 4 weken voor aanvangsdatum: kosteloos
- Tussen 4 en 0 weken voor aanvangsdatum: 50% van het voor (deel)opdracht overeengekomen totaal tarief.

*Overige kosten:*

- Alle door de PAK reeds gemaakte externe kosten (waaronder huur van accommodaties en audiovisuele hulpmiddelen): 100%.
  - Wijzigingen in uitvoeringsdata waarbij de nieuwe datum valt na 13 weken van de oorspronkelijke datum worden beschouwd als annulering. Bij annulering van gewijzigde data wordt gerekend met de oorspronkelijke uitvoeringsdata.
- Verschuiven van coaching- of intakegesprek:*
- Tot 1 week voor de afgesproken datum: kosteloos.
  - Binnen 1 week voor de afgesproken datum: 100%.

### Artikel 7. Levering, leveringstijd

- Alle door PAK genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen, maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- PAK is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen PAK en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover overleggen.

### Artikel 8. Tarieven en kosten van de opdracht

- *Trainingen*: Kosten worden berekend per dagdeel (=ochtend, middag of avond).
- *Overige opdrachten*: Kosten voor coaching, onderzoek en advieswerkzaamheden worden berekend per sessie (= 1 uur tot een dagdeel).
- Het tarief wordt per opdracht vastgelegd in een opdrachtbevestiging. Tarieven kunnen halfjaarlijks worden aangepast. Indien en zodra tijdens de duur van de overeenkomst ten gevolge van enige maatregel van overheidswege de kostprijs substantieel wijzigt is PAK Organisatieontwikkeling gerechtigd deze kosten door te bereken in de overeengekomen tarieven.
- Eventuele wijzigingen in tarieven voor opdrachten met een langere looptijd of opeenvolgende opdrachten worden door PAK drie maanden van tevoren schriftelijk aan Opdrachtgever medegedeeld. Opdrachtgever heeft het recht om de verhoging van het tarief te weigeren en de opdracht te



beëindigen met ingang van de datum, waarop de verhoging van het honorarium van kracht zou zijn geworden. Indien Opdrachtgever op deze grond de opdracht wil intrekken, dient hij dat schriftelijk mede te delen aan PAK, uiterlijk zes weken na ontvangst van de hiervoor bedoelde mededeling van PAK.

#### Artikel 9. Betaling

- Wijze en tijdstip van facturering van Werkzaamheden worden bepaald in overleg met de Opdrachtgever en worden vastgelegd in de opdrachtbevestiging.
- Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever facturen binnen veertien dagen na de factuurdatum te voldoen. Reclames dienen, binnen veertien dagen na ontvangst van de factuur, schriftelijk te worden ingediend.
- Indien niet tijdig wordt betaald, is Opdrachtgever in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is.
- Opdrachtgever is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.
- Alle kosten die PAK moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van Opdrachtgever. Deze kosten bedragen ten minste 10%, van het te vorderen bedrag.
- PAK heeft steeds het recht om zowel voor als na de totstandkoming van een overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Dit geldt onder opschorting van de uitvoering door PAK van de overeenkomst totdat zekerheid is verschaft en/of (geheel of gedeeltelijke) vooruitbetaling door PAK is ontvangen.

#### Artikel 10. Vertrouwelijkheid en AVG

- PAK verplicht zich tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie met betrekking tot Opdrachtgever.
- Coaching- en intakegesprekken worden als persoonlijk en vertrouwelijk behandeld. Over de inhoud van deze gesprekken zal door de coach of trainer geen enkele informatie aan derden worden verstrekt, tenzij de coachee of trainee daar uitdrukkelijk en schriftelijk toestemming voor heeft gegeven.
- Vertrouwelijke informatie is die informatie, die als zodanig wordt verstrekt aan PAK en alle andere informatie, die redelijkerwijs als vertrouwelijk beschouwd kan worden. Daarnaast zal PAK eventuele rapporten, verslagen (inclusief die door PAK zelf zijn geschreven) betreffende (de organisatie van) de Opdrachtgever niet ter inzage geven aan derden, tenzij daar nadrukkelijk toestemming voor is gegeven.
- Persoonsgegevens worden in overeenstemming met AVG verwerkt.
- PAK heeft een persoonsgegevensregister opgesteld met hierin opgenomen wat, waar, waarom en hoelang PAK persoonsgegevens opslaat. Indien gewenst verstrekt PAK Opdrachtgever inzicht in dit persoonsgegevensregister.
- Tevens beschikt PAK over een online privacyverklaring, <https://pak-organisatieontwikkeling.nl/privacyverklaring>.

#### Artikel 11. Intellectuele eigendomsrechten en auteursrecht

- Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de Werkzaamheden en in het resultaat zijn opgenomen zijn en blijven het eigendom van PAK. Openbaarmaking kan daarom alleen geschieden na verkregen schriftelijke toestemming van PAK.
- Opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de Werkzaamheden, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- Het auteursrecht en copyright op de door PAK uitgegeven brochures, syllabi, projectmateriaal, cursusmateriaal, rapporten, voorstellen en andere stukken die voortkomen uit de Werkzaamheden berust bij PAK tenzij een andere auteursrecht

of copyright hebbende op het werk zelf is aangegeven.

- Als Opdrachtgever tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zin van het woord ter beschikking stelt voor de Werkzaamheden, dan neemt Opdrachtgever de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door de uitvoering van de Werkzaamheden geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. Opdrachtgever zal PAK tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde vrijwaren.

#### Artikel 12. Aansprakelijkheid, bedrijfsgegevens

- PAK staat in voor een goede kwaliteit van de uitvoering van de Werkzaamheden. Het (uiteindelijke) resultaat is echter evenzeer afhankelijk van factoren die buiten de invloed van PAK vallen, als dat een gevolg is van de activiteiten van PAK.
- PAK kan daarom géén garanties geven met betrekking tot te verwachten resultaten van de door haar verrichte Werkzaamheden.
- PAK is slechts aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de Werkzaamheden, voor zover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door PAK van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitvoeren van de Werkzaamheden mag worden vertrouwd. Voor andere schade is PAK niet aansprakelijk.
- De aansprakelijkheid van PAK is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit. Bij de aansprakelijkheid is inbegrepen de wettelijke aansprakelijkheid voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voor vermogensschade en immateriële schade, inclusief gevolgschade, waarvan het ontstaan aan PAK toerekenbaar is.
- Bij opdrachten met een langere looptijd wordt de aansprakelijkheid bovendien beperkt tot de factuurwaarde over de laatste zes maanden.
- PAK aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van Opdrachtgever of diens medewerkers.
- Al het door PAK ontwikkelde en/of samengestelde materiaal dan wel ander werk, voortvloeiend uit de opdracht is op zorgvuldige wijze en naar beste weten samengesteld. Echter, PAK kan op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. PAK aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.
- Eventuele aanspraken van de Opdrachtgever in dit artikel bedoelde zin moeten binnen zes maanden na het ontdekken van de schade te zijn ingediend.

#### Artikel 13. Ontbinding

PAK kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, per aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst met Opdrachtgever ontbinden, indien:

- Opdrachtgever surseance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd;
  - Opdrachtgever zijn activiteiten staakt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest;
  - Opdrachtgever één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 30 dagen, nadat PAK bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, opheft.
- Het hiervoor bepaalde laat onverlet de overige aan PAK rechtens toekomende bevoegdheden, zoals die tot het vorderen van nakoming en/of schadevergoeding.

#### Artikel 14. Bedenktermijn

Opdrachtgever heeft na ondertekening opdrachtbevestiging een

bedenktermijn van 7 werkdagen.

### Artikel 15. Klachtenprocedure

#### Algemeen

Klachten worden door beide/alle partijen vertrouwelijk behandeld wat betekent dat berichtgeving hierover uitsluitend plaatsvindt tussen de partijen zonder vermeldingen op o.a. sociale media totdat er een uitspraak over de afhandeling over de klacht door de directie dan wel de klachten/geschillen commissie bekend is. Klachten worden altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering binnen het PAK.

Klachten dienen binnen 1 maand na de constatering aan een bevoegde medewerker of de directie te worden gemeld door de klager persoonlijk.

#### Definities

*Klager:* een (toekomstige) deelnemer van een door het lesinstituut aangeboden cursus of workshop

*Klacht:* Een afwijking van elke aard die is vastgesteld door de klagende partij

*Klachtencommissie:* Een onafhankelijk persoon of groep van personen die de klacht afhandelt indien na een uitspraak van de directie de klagende partij dit wenst. De namen van de commissie lid/leden moeten vooraf bekend gemaakt zijn.

#### Klacht niveau en ontvangende partij

Soort Klacht / Voorbeeld	Ontvangende partij	Vorm
<i>Laagdrempelig:</i> verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Trainer / Begeleider PAK	Mondeling, telefonisch, e-mail, schriftelijk.
<i>Over trainer, begeleider of andere leerlingen:</i> Gedrag, competentie	Directie PAK	Schriftelijk (e-mail, post)
<i>Over lesinhoud:</i> voldoet niet aan wetgeving, wordt te beperkt gevonden	Directie PAK	Schriftelijk (e-mail, post met bijlage voorbeeld)

#### Klachtenprocedure

- De klager zendt of geeft de klacht aan de ontvangende partij.
- De ontvangende partij voor laagdrempelige klachten geeft ommegeand een bevestiging van de klacht en kan ommegeand een voorstel doen voor een verbetering of traject voor verbetering.
- De ontvangende partij van een klacht over personen of de lesinhoud geeft ommegeand een bevestiging van ontvangst van de klacht en een voorlopig overzicht van de opvolging waaronder de verwachte respons tijd.
- De directeur bepaalt of de klacht in behandeling genomen wordt waarna ommegeand de klager wordt geïnformeerd met verklaring van de reden indien de klacht niet in behandeling genomen (kan) worden bijv. wegens onvoldoende gegevens of als de klacht niet van toepassing is op het instituut.
- De eigenaar/directeur van PAK is bevoegd tot het doen van een uitspraak over de klacht en eventuele daaraan gekoppelde aanpassingen.
- Uiterlijk binnen 8 weken zal een opgevolgde klacht afgehandeld zijn tenzij tussentijds een langere tijd noodzakelijk is, indien meer tijd nodig is voor het afhandelen dient de ontvanger van de klacht dit schriftelijk of per email door te geven aan de klagende partij op het moment dat dit duidelijk is.
- Van de uitspraak van de opvolging van de klacht wordt de klagende partij(en) in kennis gesteld binnen de gestelde tijd.
- De evt. uitvoering van de aanpassingen dienen zo spoedig mogelijk te worden uitgevoerd waarvan de klagende partij over wordt geïnformeerd na uitvoering.

- Indien uit de uitspraak volgt dat aanpassingen moeten worden uitgevoerd die langer duren dan de klachtafhandeling (=bepaling van de oplossing) dient dit te worden meegedeeld aan de klagende partij.
- Indien de klagende partij(en) de uitspraak van een –al dan niet in behandeling genomen- klacht niet accepteert kan de klager zich wenden tot een/de klachtencommissie.
- De klagende partij geeft aan de directie aan dat zij contact wil opnemen met de klachtencommissie.
- De directie zal de klachtencommissie hiervan in kennis stellen.
- De directie zal alle stukken over de klacht –nu een geschil- zo spoedig mogelijk doorzenden naar de klachtencommissie en bericht hierover de klagende partij.
- De klachtencommissie bestaat uit een door de directie aangewezen onafhankelijke (groep van) persoon of personen.
- Zo nodig kan op verzoek van de klagende partij door de klachtencommissie gezocht worden naar een andere (groep van) personen indien de klagende partij van mening is dat de onafhankelijkheid aantoonbaar niet gegarandeerd is.
- De klachtencommissie zal de opvolging van de klacht of geschil verder met de klagende partij opnemen.
- De klachtencommissie doet uitspraak over de klacht en stelt alle/beide partijen hiervan in kennis.
- De uitspraak van de klachtencommissie is bindend voor alle partijen (ook als statutair de klachtencommissie de uitspraak als advies terugkoppelt).
- Klachten worden geregistreerd door de directie van het lesinstituut en voor een termijn van 2 jaar aangehouden. de registratie van geschillen wordt bijgehouden door de klachtencommissie.

#### Artikel 16. Geschillen en toepasselijk recht

- Geschillen, die voortvloeien uit deze algemene voorwaarden en/of de overeenkomst, worden in eerste instantie langs minnelijke weg tot oplossing gebracht. PAK Organisatieontwikkeling neemt hiertoe het initiatief en streeft te allen tijde een open en eerlijke communicatie na.
- Mocht dit – onverhoopt – niet tot een oplossing leiden, dan kan het geschil – bij uitsluiting van andere instanties – worden voorgelegd aan de volgens de wet bevoegd verklaarde rechter.
- Het oordeel van de beroepsinstantie is voor PAK bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.
- Op alle met PAK gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- Klachten worden binnen 5 werkdagen afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt u binnen 3 werkdagen in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en wordt er een indicatie gegeven wanneer verwacht wordt uitsluitsel te kunnen geven.
- Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Op de klacht wordt binnen 72 uur gereageerd. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 2 jaar worden bewaard.