



ALGEMENE VOORWAARDEN TOT TEAM ONTWIKKEL TRAJECTEN

Vanaf 1 januari 2019

Artikel 1 Wie we zijn en hoe je ons kunt bereiken

Wij zijn TOT Team Ontwikkel Trajecten. Zelf houden we het bij TOT. Dat is lekker kort. Je kunt informatie over ons vinden via www.tottot.nl. Maar je kunt ons ook telefonisch bereiken op 024-675 73 30 en via de e-mail info@tottot.nl

Je vindt ons op onderstaand adres:

Dokstraat 37
6541 EZ Nijmegen

Ons Kamer van Koophandel nummer is 73412198

Artikel 2 Wanneer onze algemene voorwaarden gelden

1. Deze algemene voorwaarden gelden voor elk aanbod aan jou en voor elke overeenkomst tussen ons.
2. Als je zelf algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn die niet op onze overeenkomst van toepassing. We geven dit ook nog schriftelijk aan je door. Per e-mail is ook schriftelijk.
3. Als je andere afspraken wilt maken die afwijken van deze algemene voorwaarden, kan dat alleen als we het daar allebei over eens zijn. Dat zetten we dan ook meteen zwart op wit, om misverstanden te voorkomen. En dat kan ook per e-mail.
4. Wij mogen op ieder moment onze algemene voorwaarden wijzigen of aanvullen voor toekomstige overeenkomsten. Natuurlijk laten we je dit binnen een redelijke termijn weten, dat vinden we wel zo netjes. De gewijzigde voorwaarden gelden dan vanaf de datum die we bovenaan de voorwaarden aangeven.
5. Wil je onze algemene voorwaarden nog eens rustig nalezen? Dat kan. Op onze website kun je ze vinden, zowel in een doorlopende website-tekst als in pdf. De pdf van onze algemene voorwaarden kun je opslaan, zodat je ze makkelijk op elk moment dat het je uitkomt kunt nalezen.



Artikel 3 Wat we doen

We hebben op het gebied van (team)ontwikkeling een aantal diensten voor jou. Dat zijn onder andere:

- we geven advies op maat
- we organiseren team ontwikkeldagen
- we organiseren intervisiebijeenkomsten
- we geven workshops
- we bieden leergangen
- we maken Insight profielen op maat (per persoon)
- we begeleiden Team Ontwikkel Trajecten (TOT)
- we geven één op één coaching (dat zijn individuele ontwikkeltrajecten)

Op onze website www.tottot.nl kun je meer informatie vinden over ons aanbod.

Artikel 4 Hoe ons aanbod eruit ziet

1. Bij ons aanbod aan jou sturen we een pdf van deze algemene voorwaarden mee of we geven de link waar je ze kunt vinden op onze website.
2. We geven aan hoe lang ons aanbod geldig is. Na verloop van die termijn vervalt het aanbod automatisch.
3. Het aanbod is eenmalig. Voor elk toekomstig aanbod of toekomstige overeenkomsten kun je dus niet uitgaan van dezelfde afspraken.
4. In ons aanbod staat de prijs van onze dienst duidelijk vermeld. Dat is een vaste prijs, een zogenoemde totaalprijs voor de dienst(en). We geven netjes aan hoe deze prijs is opgebouwd.
5. Staan er fouten in ons aanbod als gevolg van een vergissing of verschrijving? Dan kun je daarop geen aanspraak maken.
6. We zetten alles altijd zwart op wit, dus ook ons aanbod. Schriftelijk is op papier, maar ook per e-mail.
7. Ons aanbod kunnen we ook telefonisch of mondeling doen, maar ook dan bevestigen we ons aanbod altijd schriftelijk. Dat kan ook per e-mail.
8. In ons aanbod omschrijven we keurig welke diensten we voor jou gaan uitvoeren en ook de plaats waar we die uitvoeren (bij jou, bij ons of op een andere locatie).

9. We geven in ons aanbod aan wanneer we onze werkzaamheden kunnen starten en we geven aan wanneer we verwachten de werkzaamheden te zullen afronden.
10. Hoe je kunt betalen geven we ook in ons aanbod aan.
11. Voor onze diensten geldt geen bedenktijd. Die staat dus ook niet in ons aanbod vermeld.

Artikel 5 Wanneer we een overeenkomst hebben

1. We hebben een overeenkomst als je ons schriftelijk akkoord geeft op ons aanbod en we de overeenkomst hebben bevestigd. Dit kan per post, maar ook per e-mail. Kortom: onze overeenkomsten komen alleen schriftelijk tot stand.
2. Het is jouw verantwoordelijkheid om na te gaan of je (volledige) naam, bedrijfsnaam, adres en woonplaats en de afspraken over onze dienstverlening aan jou correct door ons zijn opgenomen in de overeenkomst.

Artikel 6 Hoe lang de overeenkomst duurt en hoe je kunt opzeggen

1. De duur van de overeenkomst die we met je sluiten kan variëren. Hoe lang een overeenkomst duurt hangt af van de start- en einddatum van onze werkzaamheden, dus van wat wij onderling afspreken. De start- en einddatum leggen we netjes vast in onze overeenkomst.
2. Je kunt tussentijds altijd opzeggen. Opzeggen moet je schriftelijk (per post of per e-mail) doen en daarbij moet je een opzegtermijn van één maand gebruiken.
3. Als je tussentijds opzegt, brengen we wel de werkzaamheden die we tot het moment dat je opzegt hebben uitgevoerd, bij je in rekening.
4. Als je kort na het sluiten van onze overeenkomst opzegt is dat ook tussentijds opzeggen. Ook in dat geval brengen we wel de werkzaamheden die we tot het moment dat je opzegt hebben uitgevoerd, bij je in rekening.

Artikel 7 Wanneer jij onze overeenkomst kunt beëindigen (ontbinden)

1. Als we ons volgens jou niet houden aan de afspraken in de overeenkomst, laat het ons dan weten. Dan kunnen we proberen onze tekortkoming te herstellen. Lukt ons dat niet, dan kun je de overeenkomst beëindigen (ontbinden).

2. Als ons bedrijf failliet gaat, dan kun je de overeenkomst altijd beëindigen (ontbinden).
3. Ontbinden doe je door ons dat schriftelijk (per post of per e-mail) te laten weten.
4. Onze overeenkomst eindigt dan op het moment dat je schriftelijk aan ons de ontbinding hebt bericht.

Artikel 8 Wanneer wij onze overeenkomst kunnen beëindigen (ontbinden)

1. Als je je volgens ons niet houdt aan de afspraken in onze overeenkomst, dan laten we je dat weten. Je krijgt van ons dan nog een korte termijn om alsnog je tekortkoming te herstellen. Lukt je dat niet, dan kunnen wij de overeenkomst beëindigen (ontbinden).
2. Als je failliet gaat, surseance van betaling aanvraagt of in de schuldsanering terecht komt, dan kunnen wij de overeenkomst beëindigen (ontbinden).

Artikel 9 Wat er in onze prijzen zit (en wat niet)

1. Al onze prijzen zijn inclusief btw. We vermelden netjes apart de btw; dat is handig als je een bedrijf hebt.
2. Andere heffingen van overheidswege en de kosten die bovenop onze prijzen komen, vallen hierbuiten. Daarmee bedoelen we kosten als reiskosten, verblijfkosten, cursus- en/of trainingsmateriaal, verzendkosten, locatiekosten: die zitten niet in onze prijzen. Die rekenen we dus apart met je af. Tenzij we daarover een andere afspraak maken natuurlijk. Die afwijkende afspraak leggen we altijd schriftelijk vast.

Artikel 10 Over de facturen en de betaling ervan

1. Bij veel van onze diensten werken we in fasen of stappen. Steeds na het afronden van een fase of stap, sturen we je hiervoor een factuur.
2. De betalingstermijn van onze facturen is veertien (14) dagen, gerekend vanaf de datum die op onze facturen staat vermeld.
3. Betaal je de factuur niet op tijd? Dan sturen we je een betalingsherinnering, waarin we je nog eens - maar wel voor de laatste keer - een termijn van veertien (14) dagen geven om alsnog te betalen.

4. Betaal je binnen die extra dagen nog niet? Dan zien we dat als verzuim en ben je aan ons 4% contractuele rente per jaar verschuldigd. Tenzij de wettelijke (handels)rente hoger is. In dat geval moet je de wettelijke (handels)rente betalen.
5. Zodra je in verzuim bent, mogen wij onmiddellijk stoppen met het uitvoeren van de overeenkomst. Voor de schade die daardoor mogelijk voor jou ontstaat, zijn wij nooit aansprakelijk.
6. Het bedrag van de openstaande factuur verhogen we ook met buitengerechtelijke incassokosten. Dat mogen wij doen op basis van het 'Besluit buitengerechtelijke incassokosten'. De buitengerechtelijke incassokosten die wij mogen rekenen, zijn:
 - 15% over de eerste € 2.500,- van het totale openstaande bedrag (met een minimum van € 40,-);
 - 10% over de volgende € 2.500,- (dus van € 2.500,- tot € 5.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - 5% over de volgende € 5.000,- (dus van € 5.000,- tot € 10.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - 1% over de volgende € 190.000,- (dus van € 10.000,- tot € 200.000,-) van het totale openstaande bedrag;
 - de buitengerechtelijke incassokosten bedragen 0,5% over alles wat daarboven (= boven de € 200.000,-) nog onbetaald is met een maximum van € 6.775,- aan buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 11 Hoe het werkt als je wilt annuleren

1. Zolang we onze werkzaamheden voor jou nog niet zijn begonnen, kun je onze overeenkomst annuleren. Denk daarbij aan:
 - a. je aanmelding voor een open inschrijving op onze website voor bijvoorbeeld een training, cursus, workshop of leergang en je kunt toch niet komen, dan kun je je inschrijving annuleren.
 - b. een advies-, trainings-, begeleidings- of coachingstraject waarvoor wij nog geen werkzaamheden hebben verricht.
 - c. een individueel begeleidings- of coachingsgesprek, die je wilt afzeggen of verplaatsen.
2. Let erop dat zodra wij met de uitvoering van de overeenkomst zijn begonnen en daarvoor kosten hebben gemaakt, je niet meer kunt annuleren maar zult moeten opzeggen (lees daarvoor Artikel 6).



Annuleren doe je als volgt.

3. Je laat schriftelijk (per post of per e-mail naar info@tottot.nl) aan ons weten dat je niet kunt komen en wilt annuleren.
4. Houd rekening met de volgende annuleringsregeling voor open inschrijvingen (lid 1 sub a) en voor advies-, trainings-, begeleidings- of coachingstraject (lid 1 sub b):
 - je moet de hele afgesproken prijs betalen als je binnen twee weken voordat de training/cursus/workshop/leergang of het traject begint, annuleert;
 - je moet 50% van de afgesproken prijs betalen als je tussen drie weken en twee weken voordat de training/cursus/workshop/leergang of het traject begint, annuleert;
 - je moet 35% van de afgesproken prijs betalen als je tussen vier weken en drie weken voordat de training/cursus/workshop/leergang of het traject begint, annuleert;
 - je hoeft niets te betalen als je langer dan vier weken voordat de training/cursus/workshop/leergang of het traject begint, annuleert.
 - **let op:** de kosten die wij voor de annulering al gemaakt hebben voor het maken van Insights Discovery-profielen brengen wij altijd bij je in rekening.
5. Je kunt helaas niet iemand anders in jouw plaats laten deelnemen.
6. Je moet - als je dat hebt ontvangen - al het trainings- en/of cursusmateriaal aan ons terugsturen. De kosten van het terugsturen moet je zelf betalen.

Artikel 12 Hoe het werkt als wij willen annuleren

1. Voordat we met de uitvoering van onze overeenkomst zijn begonnen, mogen wij zonder daarvoor een reden op te hoeven geven, mogen wij onze overeenkomst annuleren.
2. Wij annuleren altijd schriftelijk (per post of per e-mail).
3. Als wij annuleren, ontvang jij eventueel aan ons betaalde bedragen direct van ons terug.

Artikel 13 Zo gaan we om met nieuwe prijzen

1. Als we onze prijzen veranderen binnen drie maanden nadat je je voor (een van) onze open inschrijvingen hebt aangemeld, dan geldt voor jou gewoon de overeengekomen prijs en niet de nieuwe prijs.



2. Als we onze prijzen veranderen binnen drie maanden nadat we met jou een overeenkomst hebben gesloten voor een van onze andere diensten, dan geldt ook in dat geval voor jou de overeengekomen prijs en nog niet de nieuwe prijs.
3. Als onze prijzen veranderen doordat wetgeving wijzigt, mogen wij wel altijd de nieuwe prijs aan je berekenen. Denk daarbij aan veranderingen in de hoogte van de btw.

Artikel 14 Hoe we omgaan met ons eigendom

1. We zijn eigenaar van alle door ons ontwikkelde en/of toegestuurde werken. Denk daarbij aan e-books, cursus- en/of trainingsmateriaal, adviezen, rapporten, concepten, teksten, documenten, reclamemateriaal, advertenties, logo's, huisstijlen, folders, brochures, methode, werkwijzen, (proef)ontwerpen, werkwijzen, modellen, handelsnamen en merken.
2. Je mag van deze werken alleen voor jezelf gebruik maken. Dat betekent dat je niets van de werken mag veranderen, kopiëren, openbaar maken, doorverkopen of inzetten voor je eigen bedrijf.
3. Wil je toch ruimer gebruik maken van ons eigendom? Vraag dan altijd toestemming aan ons.
4. De kennis en ervaring die wij opdoen door en bij de uitvoering van onze werkzaamheden voor jou, mogen wij ook voor andere doeleinden gebruiken. Natuurlijk geven wij nooit vertrouwelijke informatie aan derden door.

Artikel 15 De kwaliteit van onze dienstverlening: nakomen beloftes en garantie

1. We stellen hoge eisen aan onze werkzaamheden. We voeren ze dan ook naar beste inzicht en vermogen uit en we doen wat we beloven. Je hebt recht op goede dienstverlening, want de klant is bij ons koning. Maar garantie op succes kunnen we je niet geven: we geven je onder andere tools, advies en begeleiding, maar je bent zelf verantwoordelijk voor wat je daarmee doet. We spannen ons maximaal in en doen geweldig ons best, maar meer dan dat kunnen we niet garanderen.
2. Als dat nodig is voor het uitvoeren van onze werkzaamheden mogen wij daarvoor derden inschakelen. Natuurlijk overleggen we dat altijd eerst met jou.

3. Jij als opdrachtgever doet ook je uiterste best om op tijd aan te leveren wat wij nodig hebben om onze overeenkomst uit te kunnen voeren: juiste, betrouwbare en volledige informatie. Lukt je dat niet op tijd, dan mogen wij de uitvoering van onze overeenkomst uitstellen (opschorten) en/of mogen wij de extra kosten die door de vertraging in de uitvoering van onze overeenkomst ontstaat, bij jou in rekening brengen tegen onze gebruikelijke tarieven.

Artikel 16 Zo gaan wij samen om met vertrouwelijke informatie

Alle informatie die wij over en weer met elkaar delen houden wij geheim en behandelen wij vertrouwelijk.

Artikel 17 Zo hebben we onze aansprakelijkheid beperkt

Komen we de afspraken die we samen hebben gemaakt niet na? Dan is onze aansprakelijkheid beperkt zoals we dat hieronder aangeven.

1. Heb je onjuiste of onvolledige gegevens met ons gedeeld? Dan zijn we niet aansprakelijk als hierdoor schade ontstaat.
2. Onze aansprakelijkheid is in alle gevallen nooit hoger dan de factuurwaarde van het deel van dienst waar we aansprakelijk voor zijn.
3. En onze aansprakelijkheid is nooit hoger dan het door de verzekeraar uitgekeerde bedrag in dat specifieke geval.
4. We zijn nooit aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat wij onze werkzaamheden voor jou zijn gestopt, omdat jij in verzuim bent met het betalen van de facturen.
5. We zijn niet aansprakelijk voor schade die ontstaat door medewerking, diensten en leveranties van andere partijen, waarop we weinig of geen invloed hebben.
6. We zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Wat is directe schade? Hierbij kun je denken aan de redelijke kosten om de oorzaak en omvang van de schade vast te stellen. Of de kosten die je maakt om je schade te voorkomen of te beperken. Dit geldt dan alleen als je kunt aantonen dat deze kosten inderdaad hebben geleid tot voorkoming of beperking van je directe schade.
7. We zijn nooit aansprakelijk voor indirecte schade. Bij indirecte schade kun je denken aan gederfde (=misgelopen) winst, verlies van goodwill, reputatieschade, verlies van handel of contracten, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.



8. Ben je zelf verzekerd tegen de schade die je hebt opgelopen? Dan zijn we niet aansprakelijk.
9. Hebben wij de schade met opzet veroorzaakt of zijn we bewust onvoorzichtig geweest? Dan zijn we wel aansprakelijk voor de schade. Je moet dat dan wel bewijzen.

Artikel 18 Hoe je ons aansprakelijk kunt stellen

Wil je ons aansprakelijk stellen? Dan stuur je ons een brief of een e-mail. Daarin geef je met voorbeelden en redenen aan waarvoor je ons precies aansprakelijk stelt. Ook geef je ons een redelijke termijn om op de brief te reageren of een oplossing te zoeken of eventuele schade te beperken.

Artikel 19 Het recht dat van toepassing is

Op al onze aanbiedingen en overeenkomsten is alleen Nederlands recht van toepassing.

Artikel 20 En dit is de bevoegde rechter

Het kan misschien voorkomen dat er iets misgaat, of dat er iets niet lekker loopt. Laat het ons dan altijd meteen weten. Wacht hier niet te lang mee, want dan kunnen we er nog iets aan doen.

Onze insteek is om altijd eerst een oplossing te zoeken. Lukt dat niet en blijft er tussen ons toch onenigheid bestaan op basis van ons aanbod of onze overeenkomst, dan pas gaan we naar de rechter. Alleen de Nederlandse rechter is bevoegd om onze geschillen te beslechten.