



Algemene Leveringsvoorwaarden van Philipse Business School en de School for Customer Management Onderdeel van hét Kennishuis voor klantcontact

De algemene voorwaarden Maatwerk en/of Incompany zijn van toepassing op alle werkzaamheden, overeenkomsten en offertes, van Philipse Business School, Customer Contact Career Portal, Philipse Business School Facilities en de School for Customer Management, hierna te noemen 'de instelling' en anderzijds de opdrachtgevers, dan wel hun rechtsopvolgers.

- 1. Recht tot weigeren van opdracht**
De instelling kan een opdracht weigeren of de verdere opdrachttuitvoering staken, indien het in conflict komt met de algemeen geldende normen en waarden.
- 2. Opdrachtaanvaarding**
De instelling aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor het de kwalificaties bezit. De instelling garandeert dan ook dat de, op een opdracht in te zetten, medewerkers vanwege hun kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht kunnen werken. Partijen kunnen in overleg om andere medewerkers verzoeken, dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit. De instelling zal zodanige omstandigheden scheppen dat alle personen bij de opdrachtgever, die aan de uitvoering van de opdracht dienen mee te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.
- 3. Totstandkoming van de opdracht**
De opdracht wordt aanvaard zodra er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige overeenstemming bestaat tussen partijen. De overeenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds de instelling op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. De opdrachtgever en de instelling kunnen zich zodoende een beeld vormen van het opleidingsvraagstuk, van de omvang van het opleidingsproject en de mogelijke resultaten daarvan. Als dit resulteert in een vooronderzoek en of intake dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities voor dit vooronderzoek en of intake afgesproken.
- 4. Uitvoeringcondities**
In de overeenstemming voor de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:
 - A. De bepaling van de doelgroep;
 - B. Condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
 - C. De optimale groepsomvang per opleidings sessie;
 - D. De bepaling van de leerbehoeften;
 - E. Het te hanteren opleidingsontwerp;
 - F. De wijze van werken;
 - G. De te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen en/of e-learning en/of andere verschillende media;
 - H. De realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
 - I. De keuze van de in te zetten opleiders door Philipse Business School en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectcoördinator;
 - J. De rol van de opleider(s);
 - K. Een indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
 - L. De wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt; De eventuele nabespreking;
 - M. De kostenraming; Kosten trainingsmateriaal; Reis- en verblijfkosten van de opleiders;
 - N. Extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
 - O. Kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties enz. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
 - P. Het in rekening brengen van offertekosten;
 - Q. De betalings- en annuleringsregelingen;
 - R. Bepalingen omtrent overmachtsituaties;
 - S. De eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
 - T. De gewenste c.q. noodzakelijke nazorg;



De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en de instelling in overleg geregeld worden.

6. Wijziging van de opdracht

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijk bereikte overeenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en

7. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)

De instelling heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken indien, op grond van veranderingen die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft de instelling recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.

8. Het betrekken van derden bij de opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door de instelling geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

9. Voortgangsrapportage

De instelling zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van haar werk. Daarbij verschaft de instelling desgevraagd inzicht in de methode die het in de onderscheiden fasen van het opleidingsproces heeft toegepast.

10. Documentatie van de opdracht

De instelling houdt, op de door haar gekozen wijze, documentatie bij van de door haar uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Tevens waakt de instelling ervoor dat geen misbruik kan worden gemaakt van archiefstukken.

11. Vertrouwelijkheid

De instelling zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opleidingsrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de opdrachtgever, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijk heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

12. Opdrachtevaluatie / kwaliteitsborging

De uitvoering van de maatwerk/incompany opdrachten met betrekking tot bedrijfstrainingen zijn steekproefsgewijs onderworpen aan een opdrachtevaluatie bij minstens 10 relaties door het onafhankelijk, extern instituut CEDEO. Maatwerk/Incompany opdrachten met betrekking tot de directe uitvoering van regulier mbo-beroepsopleidingen en/of deelopleidingen zijn onderworpen aan toezicht van de Inspectie van Onderwijs.

13. Honorering

- 13.1 De instelling brengt de door de opdrachtgever verschuldigde vergoedingen in rekening door middel van facturen. Opdrachtgever verplicht zich enige factuur binnen 30 dagen na facturering op de door de instelling aangegeven wijze zonder opschorting of verrekening wegens een (veronderstelde) tekortkoming door de instelling te voldoen, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.
- 13.2 De reis- en verblijfkosten evenals verplichte literatuur in verband met deelname aan een cursus zijn in het cursusgeld niet begrepen. De verblijfkosten dienen door de opdrachtgever te worden voldaan aan de door de instelling gekozen accommodatie. Beiden tenzij uitdrukkelijk anders schriftelijk overeengekomen.
- 13.3 Indien de opdrachtgever niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, is hij zonder enige ingebrekestelling in verzuim. Vanaf de vervaldag is de instelling steeds gerechtigd 1,5% rente per maand in rekening te brengen tot datum voldoening. Indien tijdige betaling achterwege blijft, is de instelling gerechtigd de uitvoering van de opdracht onmiddellijk op te schorten zonder dat zij haar volledig recht op betaling verliest.
- 13.4 De opdrachtgever is bij niet tijdige nakoming steeds verplicht aan de instelling alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden, waaronder steeds zullen zijn begrepen de



kosten van incassobureaus, alsook de in werkelijkheid gemaakte kosten en het loon van deurwaarders en advocaten, ook indien deze de in rechte toe te wijzen proceskosten overschrijden. De buitengerechtigde incassokosten bedragen tenminste 15% van het door de opdrachtgever verschuldigde bedrag, met een minimum van 113 Euro.

- 14 Leverings-, annulerings- en betalingsvoorwaarden**
- 14.1 Geldigheidsduur offerte 30 dagen
- 14.2 Alle genoemde tarieven zijn exclusief 21% BTW, tenzij anders vermeld.
- 14.3 Per 1 juli 2011 zijn alle overeenkomsten en tarieven BTW vrij voor de directe uitvoering van mbo-onderwijs en worden verzorgd en gefactureerd door Philipse Business School.
- 14.4 Per 1 juli 2011 zijn alle overeenkomsten en tarieven voor overige dienstverlening, niet zijnde de directe uitvoering van mbo-onderwijs, exclusief 21 % BTW en worden uitgevoerd en gefactureerd door Philipse Business School Facilities of School for Customer Management
- 14.5 De instelling behoudt zich het recht voor tarieven overeenkomstig het gewijzigde regime aan te passen.
- 14.6 Annuleringskosten voor datum feitelijk levering van het gevraagde: < 4 wkn 100 %; < 6 wkn ≥ 4 weken 75 %; ≥ 6 weken 25 %, zulks onder voorwaarde van behoud van het overeengekomen volume afname.
- 14.7 Tarieven zijn exclusief km vergoedingen € 0,47/km binnen Nederland voor reiskosten tussen de locatie van uitvoering opdracht en de standplaats van de instelling.
- 14.8 Bij jaartal-overschrijdende overeenkomst (en) zal de instelling elk jaar per 1 januari de tarieven door de overige dienstverlening, niet zijnde de directe uitvoering van mbo-onderwijs, verhogen met de verhoging van CBS-index voor Dienstverlening t.o.v. het voorgaande kalenderjaar.
- 14.9 Bij schooljaar overschrijdende overeenkomst(en) betreffende directe uitvoering van mbo-opleidingen zal de instelling elk jaar per 1 augustus de verhoging van schoolgeld als door de overheid werd vastgesteld doorberekenen.
- 14.10 Overige specifieke voorwaarden als vermeld in de overeenkomst tussen partijen.
- 15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel**
- Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indienstreding onderhandelen, anders dan in overleg.
- 16. Intellectueel eigendom**
- Modules, modellen, Dance@ zorgschil en methodiek, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de instelling, tenzij anders overeengekomen. Openbaarmaking kan alleen geschieden na verkregen toestemming van de instelling. De 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 opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.
- 17. Aansprakelijkheid**
- 17.1 De instelling spant zich in de gegeven opdrachten naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de Algemene Voorwaarden uit te voeren. De instelling aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid jegens de opdrachtgever voor enige schade dan in het geval van haar aansprakelijkheidsverzekering de schade dekt en voor zover de verzekeraar in voorkomend geval tot uitkering overgaat. Buiten de in lid 2. bedoelde gevallen is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat voor de schadeveroorzakende prestatie in rekening is gebracht, of, indien het een duurovereenkomst betreft, tot het factuurbedrag over een periode van 6 (zes) maanden. In geen geval zal de schadevergoeding meer bedragen dan 11.344 Euro.
- 17.2 De instelling is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie. De instelling zal niet aansprakelijk worden gesteld indien opdrachtgever de mogelijkheid heeft zich ter zake van het ontstaan van de schade rechtstreeks zijn verzekeringsmaatschappij danwel die van een derde aan te spreken.
- 18. Overige voorwaarden mbo-onderwijs**
- In geval het onderwerp van overeenkomst directe uitvoering van mbo-onderwijs betreft dient de instelling zich te houden aan:
- Alle eisen die de Wet Educatie Beroepsonderwijs stelt.
 - Alle voorwaarden die de praktijkovereenkomst tussen de beroepspraktijkvorming biedende organisatie, de deelnemer en de instelling stelt
 - Alle voorwaarden die de onderwijsovereenkomst tussen de deelnemer en de instelling stelt



- Alle voorwaarden welke worden beschreven in de relevante studiewijzer / Onderwijs- en Examenreglement (OER)
- De Wet Educatie Beroepsonderwijs, de praktijkovereenkomst, de onderwijsovereenkomst, de OER zullen in alle gevallen preferent zijn boven elke andere algemene voorwaarde of aanvullende overeengekomen voorwaarde, zowel van de instelling zelf als die van de opdrachtgever.

Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1 juli 2016 en gelden zolang ze niet worden vervangen door een nieuw of gewijzigd reglement. Alle inschrijving- en betalingsvoorwaarden voor maatwerk- en/of in company opleidingen en/of bedrijfstrainingen die eerder zijn gepubliceerd komen hiermee te vervallen.