



Deze leveringsvoorwaarden gelden voor alle diensten van DWS Training. U gaat hiermee akkoord als u ons – mondeling of schriftelijk – een opdracht geeft. Alle medewerkers en opleiders die uit naam van DWS Training diensten aan u leveren, zijn aan deze leveringsvoorwaarden gebonden.

#### 1. Algemeen

Wij verplichten ons tot dienstverlening met optimale kwaliteit, maar aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit onze diensten. Wij zijn evenmin aansprakelijk voor materiële schade en letselschade door onze opleidingsactiviteiten. Wij gaan er van uit dat u bij geprogrammeerde outdoor-activiteiten zelf voor een passende verzekering zorgt. Zo zal DWS Training alleen die bureaus inschakelen voor outdoor-activiteiten die zelf de aansprakelijkheid op zich nemen en hiervoor verzekerd zijn.

#### 2.a. Totstandkoming open inschrijvingstrainingen

- 2.a.1. De overeenkomst tussen DWS Training en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe bestemde inschrijvingsformulier of de daartoe verstrekte offerte, of de door DWS Training en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.
- 2.a.2. De overeenkomst onderscheid de volgende diensten:
- Programma
  - Trainingsmateriaal
  - Begeleiding trainer

#### 2.b. Totstandkoming maatwerk trainingen

- 2.b.1. De overeenkomst tussen DWS Training en de opdrachtgever komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever van het daartoe verstrekte offerte, of de door DWS Training en de opdrachtgever ondertekende bevestiging. Dit kan door schriftelijke ondertekening of middels e-mailverzending.
- 2.b.2. Na de totstandkoming van de overeenkomst gemaakte aanvullende afspraken of wijzigingen, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen zijn voor beide partijen van toepassing indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.b.3. Maatwerktrainingen bieden wij aan na een vrijblijvend oriënterend gesprek. Daarop ontvangt u van ons een offerte, eventueel aangevuld met een opleidingsprogramma. In deze offerte is onder andere opgenomen de dienstverlening die wij voor u verrichten en de overige te onderscheiden diensten.
- 2.b.4. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, bent u zelfverantwoordelijk voor het zo nodig boeken van een accommodatie. Desgevraagd bemiddelen wij daarbij. U ontvangt de factuur van de accommodatie dus niet van ons, maar rechtstreeks van de accommodatie. Bij een meerdaagse scholing boekt u ook voor de trainer(s) accommodatie. De kosten daarvan komen voor uw rekening.

#### 3. Geldigheidsduur offerte

- 3.1. De door ons uitgebrachte offerten zijn geldig tot drie maanden na de offertedatum
- 3.2. Op onze offertes zijn de leveringsvoorwaarden van toepassing.

#### 4. Annuleringsregeling

- 4.1. Na ondertekening van de opdrachtbevestiging geldt een bedenktijd van 14 dagen, waarin u alsnog kunt afzien van de gesloten overeenkomst.
- 4.2. Annuleringen dienen schriftelijk aan DWS Training gemeld te worden.
- 4.3. Bij maatwerktrainingen is de opdrachtgever zelfverantwoordelijk voor het annuleren van de accommodatie en draagt hiervoor zelf de annuleringskosten.
- 4.4. Annuleringskosten training
- bij annulering later dan 2 weken voor aanvangsdatum uitvoering 100%
  - bij annulering tussen 2 weken en 4 weken voor aanvangsdatum uitvoering 60%
  - bij annulering tussen 4 weken en 8 weken voor aanvangsdatum uitvoering 35%
  - bij annulering tussen 8 weken en 13 weken voor aanvangsdatum uitvoering 10%.

#### 5. Garanties

- 5.1. Is de trainer voor een open inschrijvingstraining onverhoopt verhinderd, dan zorgt DWS Training voor een geschikte vervanger.
- 5.2. Is de trainer voor een maatwerktraining onverhoopt verhinderd, dan zorgen wij in overleg met u voor een geschikte vervanger. Lukt dit niet of wanneer u dit niet wenst, overleggen wij met u over een nieuwe datum voor de uitvoering. De hierdoor gemaakte annuleringskosten van de accommodatie zijn dan voor rekening van DWS Training.

#### 6. Betalingsvoorwaarden

- 6.1. Betaling dient plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na factuurdatum.
- 6.2. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim.

#### 7. Evaluatie

Wij vragen u mee te werken aan de mondelinge en schriftelijke evaluatie na afloop van onze dienstverlening.

#### 8. Eigendom

Op al het schriftelijke en digitale materiaal dat wij u ter beschikking stellen, rust auteursrecht. Het mag dus niet zonder schriftelijke toestemming van DWS Training verder worden vermeningvuldigd en/of aan derden ter beschikking worden gesteld.

#### 9. Geheimhouding

Al uw zakelijke en bedrijfsgegevens waarvan wij op de hoogte komen zullen wij geheim houden.

#### 10. Klachten en geschillen

Mocht u een klacht hebben over onze dienstverlening dan gaan wij er van uit dat u deze allereerst bespreekt met de trainer. Heeft dat naar uw mening onvoldoende resultaat, dan kunt u schriftelijk (brief of e-mail) een klacht indienen bij:

DWS Training  
Koekoekweg 1  
3911 AX RHENEN  
[info@dwstraining.nl](mailto:info@dwstraining.nl)

Direct bij ontvangst wordt de klacht gelezen en beoordeeld. Een ingediende klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Indien mogelijk wordt direct (binnen 2 dagen) contact opgenomen met de klant om te kijken of gezamenlijk tot een vergelijk te komen is.

Wordt niet tot een vergelijk gekomen of moeten er zaken worden uitgezocht, dan wordt een afspraak gemaakt op welke termijn erop zal worden gereageerd. De trainer zorgt voor de benodigde informatie en komt de afgesproken werkwijze binnen twee weken na.

In het geval dat ook in tweede aanleg niet tot een vergelijk wordt gekomen, wordt de klager de mogelijkheid geboden om het geschil voor een bindende uitspraak voor te leggen aan de onafhankelijke derde,

Mr C.P. van den Eijnden  
De Voort Advocaten | Mediators  
Professor Cobbenhagenlaan 75  
Postbus 414  
5000 AK TILBURG  
Telefoon 013 466 88 83  
Email [l.vandeneijnden@devoort.nl](mailto:l.vandeneijnden@devoort.nl)

De afhandeling van de klacht door onafhankelijke derde vindt binnen vier weken plaats.

De kosten daarvan worden betaald door DWS Training. Indien de klager daar niet op in gaat, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.

In het geval dat er sprake is van restitutie van (een deel van) de opdracht, dan wordt dit binnen 2 weken na overeenkomstdatum betaalbaar gesteld aan de klager.

De totale afhandeltermijn van de klacht is vanaf de binnenkomst 6 weken, indien de klacht niet binnen het gestelde afhandeltermijn afgehandeld kan worden, wordt de klager hier schriftelijk van op de hoogte gebracht.

Alle ingediende klachten en bijbehorende documentaties worden door ons voor termijn van twee jaar bewaard.