

Leveringsvoorwaarden trainingen, coachingstrajecten en workshops

Versie 2018

Leveringsvoorwaarden trainingen, coachings en workshops Twiga Communicatie

De hieronder aangegeven leveringsvoorwaarden voor trainingen gelden ook voor workshops en individuele coachingstrajecten.

- Alle trainingen van Twiga Communicatie zijn intellectueel eigendom van Twiga Communicatie en vinden plaats onder verantwoordelijkheid van Twiga Communicatie. Op alle trainingsmaterialen van Twiga Communicatie rust copyright. Trainingsmaterialen en oefenstof mogen derhalve niet worden hergebruikt of gekopieerd zonder toestemming van Twiga Communicatie.
- Twiga Communicatie streeft naar optimale kwaliteit van elke training. Daartoe houdt Twiga Communicatie een intakegesprek met de opdrachtgever en spreekt daarin de opzet, beoogde resultaten en randvoorwaarden door. Dit intakegesprek is kostenvrij en de noodzakelijke basis voor elke opdracht.
- Twiga Communicatie maakt voor alle trainingsopdrachten een specifiek voorstel en een bijbehorende offerte. Deze offerte kan door opdrachtgever worden goedgekeurd via telefonische, e-mail of schriftelijke bevestiging. Na goedkeuring van een offerte is opdrachtgever verplicht te voldoen aan de trainingsvoorwaarden en de offertebepalingen.
- Opdrachtgever kan ervoor kiezen een deel van de organisatie zelf uit te voeren en/of te organiseren. Dit kan bijvoorbeeld zijn:
 - het huren van een geschikte trainingsruimte
 - het werven van deelnemers
 - het aankondigen van de training bij geworven deelnemers
 - het informeren van de deelnemers voorafgaand aan de training
 - het verwerken van aan- en afmelding van deelnemers
 - het reserveren van pauze/lunchruimtes en catering daarbij
 - het evalueren van de training met de deelnemers

Voor alle randvoorwaardelijke taken die de opdrachtgever overneemt, is de opdrachtgever 100% verantwoordelijk. Twiga Communicatie geeft in het offertevoorstel normen voor de trainingsvoorwaarden aan die de opdrachtgever kan gebruiken om geschikte keuzes te maken.

- Wanneer opdrachtgever een aantal randvoorwaardelijke taken zelf uitvoert, verplicht de opdrachtgever zich Twiga Communicatie zodanig tijdig te informeren over de gemaakte keuzes in de voorwaardelijke sfeer, dat eventuele alternatieve invullingen nog mogelijk zijn.
- Twiga Communicatie houdt zich het recht voor de door opdrachtgever geregelde locatie of inrichting vooraf af te keuren, indien deze naar de mening van de betreffende trainer afbreuk zal doen aan de kwaliteit van de training.
- Twiga Communicatie gaat primair uit van de trainingsbehoeften van de deelnemers. Als deelnemers tijdens het voorinformatietraject aangeven dat de aangeboden training niet past op hun behoeften, wordt dit met de opdrachtgever gecommuniceerd en wordt in overleg vastgesteld of de training moet worden aangepast of dat specifieke deelnemers mogelijk kunnen worden uitgezonderd.

- Bij vooraf voorziene verhindering van een deelnemer, mag een vervanger diens plaats in nemen zonder aanvullende kosten. Dit kan echter uitsluitend na overleg met de trainer en opdrachtgever. Bij coachings wordt in overleg met de deelnemer een alternatieve datum gezocht.
- Twiga Communicatie stelt een minimum en een maximum aantal deelnemers vast per training. Twiga Communicatie houdt zich het recht voor om trainingen vooraf of ter plekke te annuleren bij onvoldoende deelname, dan wel extra deelnemers te weigeren als deze het maximum aantal deelnemers overschrijden.
- Als een training vooraf wordt gecancelled, zal Twiga Communicatie er in overleg met opdrachtgever voor zorgen dat alle deelnemers daarvan bericht krijgen. Het kan niet in alle gevallen worden voorkomen dat deelnemers te laat bericht krijgen.
- Een door Twiga Communicatie op grond van afmeldingen of anderszins zwaarwegende gronden gecancelde training, wordt in principe opnieuw ingepland en uitgevoerd. Hiervoor zal Twiga Communicatie meerkosten in rekening brengen op de eindfactuur. Als opdrachtgever besluit om een gecancelde training niet opnieuw in te plannen, is opdrachtgever verplicht aan alle vooraf overeengekomen kosten te voldoen.
- Als een training niet kan doorgaan omdat trainer of trainingsacteur door overmacht zijn uitgevallen (ziekte, ongeval, andere zwaarwegende omstandigheden), krijgen de deelnemers en de opdrachtgever daar zo spoedig mogelijk bericht van. Twiga Communicatie zoekt in dat geval met de opdrachtgever naar een alternatieve datum waarop de training wel kan worden gegeven en plant deze opnieuw in. Mocht de training onverhoopt helemaal geen doorgang kunnen vinden, omdat opdrachtgever de deelnemers niet opnieuw wil of kan inplannen, dan is opdrachtgever verplicht 50% van de in de offerte aangegeven kosten te vergoeden.
- Twiga Communicatie is eindverantwoordelijk over het verloop van elke training. Derhalve heeft Twiga Communicatie het recht om deelnemers die de kwaliteit van de training bedreigen door storend en onacceptabel gedrag, te sommeren de training te verlaten. Ook indien externe factoren het onmogelijk maken om een kwalitatief hoogwaardige training, workshop of coaching te geven, kan Twiga Communicatie besluiten de training te staken. Opdrachtgever heeft het recht om de training opnieuw in te plannen tegen meerkosten, dan wel de training te laten factureren. Hiervoor wordt uitgegaan van 100% facturatie.
- Twiga Communicatie houdt rekening met het recht op privacy van de deelnemers en zal derhalve geen mededelingen doen aan opdrachtgever of andere derden over de performance van deelnemers of door deelnemers naar voren gebrachte overwegingen of meningen. Ook feedbackrapportages bestemd voor deelnemers worden niet gedeeld met opdrachtgever.
- Twiga Communicatie gebruikt in voorkomende gevallen Powerpointpresentaties of readers met extra stof voor thuisoefeningen. Dit komt niet in alle trainingen, workshops en coachings voor en derhalve kan de opdrachtgever daar ook geen rechten op de ontvangst daarvan doen gelden.
- Twiga Communicatie heeft het recht om deelnemers van trainingen tijdens of na afloop van de training te informeren over nieuwe of vervolgttrainingen via een mailing. Deelnemers kunnen zich altijd zelf uitschrijven van berichtgeving via mailings van Twiga Communicatie.