

## Algemene voorwaarden en klachtenregeling

### Artikel 1: Begrippen

#### In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Viatora:** Viatora onderwijsadvies, gevestigd te 4043 GG Opheusden aan de Caspersstraat 12;
2. **klant:** degene met wie door Viatora een overeenkomst is gesloten betreffende het leveren van diensten en/of producten;
3. **overeenkomst:** de overeenkomst tussen Viatora en klant voor het leveren van diensten en/of producten;
4. **werkzaamheden:** de door Viatora aan de klant te leveren diensten en/of producten, inclusief de werkzaamheden van Viatora ten behoeve waarvan een overheidssubsidie wordt verstrekt;
5. **afnemer:** de betrokkene(n) ten behoeve van wie werkzaamheden worden verricht in opdracht van de klant;
6. **materialen:** alle systemen, modellen, schema's, programma's, documentatie, werkinstructies e.d. op informatiedragers, die in verband met de uitvoering van de overeengekomen werkzaamheden door Viatora ter beschikking worden gesteld;
7. **hulpmiddelen:** alle middelen die noodzakelijk zijn om de werkzaamheden naar behoren te kunnen uitvoeren.

### Artikel 2: Toepassing

#### Waar deze voorwaarden voor gelden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen Viatora en klant en alle daarmee samenhangende overeenkomsten, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk schriftelijk door partijen is afgeweken.
2. Algemene voorwaarden van de klant, onder welke benaming ook, zijn niet van toepassing en worden door Viatora niet aanvaard.

### Artikel 3: Offertes en andere aanbiedingen

#### Offertes zijn vrijblijvend tot ze getekend zijn

1. Alle offertes en andere aanbiedingen van Viatora zijn vrijblijvend, en hebben een geldigheidsduur van dertig dagen, zonder dat dit tot onherroepelijkheid leidt, tenzij uit de aanbieding uitdrukkelijk het tegendeel blijkt.

### Artikel 4: Grondslag overeenkomsten

#### Offertes zijn het resultaat van zorgvuldige afstemming

1. Overeenkomsten met Viatora zijn mede gebaseerd op de informatie die door klant is verstrekt. De klant staat ervoor in dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en de uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

2. De specifieke afspraken worden vastgelegd in een door de klant en Viatora te ondertekenen offerte.
3. Afspraken met en toezeggingen van de uitvoerders van Viatora zijn voor Viatora alleen bindend indien deze uitdrukkelijk in de offerte zijn vastgelegd, of anderszins uitdrukkelijk schriftelijk door Viatora zijn bevestigd.

## **Artikel 5: Aansprakelijkheid**

### **Uitvoerders van Viatora zijn nooit persoonlijk aansprakelijk**

1. In afwijking van de art. 7:404, en 7:407 lid 2 BW zijn de degenen die voor Viatora werkzaam zijn niet persoonlijk gebonden of aansprakelijk.
2. Behoudens voor zover zijn verzekeraar dekking biedt en tot uitkering overgaat, en behoudens aanspraken tot betaling van de gevorderde schadevergoeding gebaseerd op bepalingen van dwingend recht, is Viatora slechts aansprakelijk voor schade die in het kader van de uitvoering van de overeenkomst is veroorzaakt en die het rechtstreekse en onmiddellijke gevolg is van zijn opzet of grove schuld. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot ten hoogste het bedrag van de overeengekomen vergoeding voor de te leveren diensten.
3. De klant zal nimmer een door Viatora ingeschakelde medewerkers persoonlijk aansprakelijk stellen. De klant vrijwaart Viatora voor alle aanspraken van derden uit hoofde van door deze derden geleden schade, voortvloeiend uit de overeenkomst tussen klant en Viatora, tenzij er sprake is van opzet en/of grove schuld aan de zijde van Viatora. Alle aanspraken jegens Viatora vervallen binnen één jaar na het moment waarop de klant bekend werd of redelijkerwijs kon zijn met het bestaan daarvan.

## **Artikel 6: Tekenbevoegdheid**

### **Een getekende offerte is een rechtsgeldige offerte**

1. De klant staat ervoor in dat aan degene die namens hem ondertekent, daartoe toereikende volmacht is verleend en doet hierbij afstand van zijn bevoegdheid het ontbreken van zulke volmacht jegens Viatora in te roepen.

## **Artikel 7: Kwaliteit, karakter verplichtingen Viatora**

### **U mag erop rekenen dat wij alles op alles zetten om de beoogde resultaten te halen.**

1. Viatora is gehouden de in de overeenkomst overeengekomen diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren. De overeenkomst wordt uitgevoerd in goed overleg met de klant.
2. Viatora gaat inspanningsverplichtingen aan. Het bereiken van het door de klant beoogde resultaat wordt niet gegarandeerd. Afhankelijk van de aard van de opdracht kan hiervan in overleg met de klant worden afgeweken. Dit wordt vastgelegd in de offerte.

## **Artikel 8: Geheimhouding:**

### **Wij beloven u volstrekte integriteit.**

1. Viatora en de klant zijn, behalve waar de wet dit verbiedt, zowel tijdens als na afloop van de overeenkomst, tot geheimhouding verplicht van alle aan elkaar ter beschikking gestelde gegevens en inlichtingen waarvan in redelijkheid aangenomen mag worden dat de belangen van (één van) beiden door openbaarmaking kunnen worden geschaad.

## **Artikel 9: Auteursrecht**



## **U belooft zorgvuldig om te gaan met onze intellectuele eigendommen**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten (waaronder auteurs-, merken-, en modellenrechten) op de materialen van Viatora zijn niet overdraagbaar en blijven bij Viatora.
2. Verveelvoudigen, openbaar maken, ter beschikking stellen aan derden of kopiëren van de materialen in welke vorm dan ook is alleen toegestaan met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Viatora.
3. De klant verplicht zich er zorg voor te dragen dat afnemers van diensten en producten van Viatora, en deelnemers aan activiteiten waarbij gebruik wordt gemaakt van deze diensten en producten, deze niet met dezelfde of vergelijkbare inhoud aan derden zullen aanbieden, tenzij met uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Viatora.

## **Artikel 10: Faciliteiten en materialen**

### **Goede faciliteiten dragen bij aan de kwaliteit van bijeenkomsten. U neemt hierin uw verantwoordelijkheid.**

1. De klant zorgt voor goede faciliteiten: beamer, internetverbinding, vergaderruimte, enzovoort. De klant overlegt op tijd met Viatora wanneer faciliteiten niet toereikend zijn.

## **Artikel 11: Overmacht**

### **Wat spreken we af bij overmacht aan uw of onze kant?**

1. Als door overmacht bij de klant zoals de wet die bedoelt (art 6:75 BW) een afgesproken bijeenkomst geen doorgang kan vinden en dit Viatora niet te verwijten valt, heeft Viatora het recht om de werkzaamheden in rekening te brengen wanneer de medewerker reeds ter plaatse is of onderweg is naar de afgesproken bestemming. De wet spreekt over: gehele of gedeeltelijke werkstakingen, ziekte en ongevallen van de bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken personen, brand, storingen aan en verlies van niet-ervangbare apparatuur of hulpmiddelen. In artikel 14 wordt besproken welke bepalingen gelden in geval van annulering.
2. Als door overmacht aan de kant van Viatora afgesproken werkzaamheden niet kunnen doorgaan, heeft Viatora het recht om deze werkzaamheden alsnog uit te voeren, ook door een andere medewerker dan overeengekomen. Deze medewerker dient wel over gelijkwaardige kwalificaties te beschikken. Van overmacht is sprake in geval van ziekte, ongeval of overlijden van de betreffende adviseur. Ook ernstige verkeershinder die tot annulering van de bijeenkomst leidt, valt hieronder.
3. Duurt de periode van overmacht langer dan vier weken en kan Viatora geen vervangende adviseur leveren die de beloofde kwaliteit kan leveren, dan zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Viatora heeft het recht om de reeds uitgevoerde werkzaamheden in rekening te brengen.

## **Artikel 12: Overmacht als gevolg van verkeershinder. Aanvullende bepalingen**

### **Welke regels gelden als we onverhoopt te laat komen op een afgesproken bijeenkomst?**

1. Medewerkers van Viatora houden altijd rekening met file. Bij reistijd worden de volgende marges aangehouden:
  - Afstand naar klant < 50 km                      20 minuten marge
  - Afstand naar klant 50-100 km                      45 minuten marge
  - Afstand naar klant > 100 km                      60 minuten marge
2. Als een medewerker van Viatora te laat komt, geldt het volgende:



- Minder dan 15 minuten te laat ten opzichte van aanvangstijd bijeenkomst geen mindering op tarief
- 15-30 minuten te laat - € 85,- in mindering op overeengekomen tarief
- 30-60 minuten te laat - € 125,- in mindering op overeengekomen tarief
- Later dan 60 minuten - Bijeenkomst wordt geannuleerd door medewerker Viatora (art. 11.2)

### **Artikel 13: Wijziging opdracht c.q. meer- of minderwerk**

#### **Welke regels gelden in geval van meer- of minderwerk?**

1. De klant aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed wanneer partijen tussentijds overeenkomen om de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.
2. Indien de tussentijdse wijziging de overeengekomen prijs of – voor zover van toepassing – de voor klant beschikbare subsidie beïnvloedt, zal Viatora dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de klant meedelen.
3. De klant kan Viatora opdracht geven om bovenop de afgesproken werkzaamheden extra werkzaamheden uit te voeren. Dit geldt als meerwerk. De klant aanvaardt op voorhand dat dit meerwerk onder verwijzing naar de offerte apart gefactureerd wordt in lijn met de tarieven die in de offerte gelden.
4. Als een klant besluit om niet alle afgesproken diensten af te nemen, heeft Viatora het recht om de afgesproken vergoeding te factureren, zie ook bij artikel 12.

### **Artikel 14: (Tussentijdse) opzegging**

#### **Welke regels gelden bij opzegging van een overeenkomst?**

1. Een opzegging van de overeenkomst is alleen in schriftelijke vorm geldig.
2. De klant doet afstand van zijn recht ingevolge artikel 7:408 lid 1 BW om de opdracht te allen tijde op te kunnen zeggen.
3. In afwijking van art. 7:408 lid 2 BW is Viatora gerechtigd om te allen tijde een opdracht te beëindigen. Viatora is dan uitsluitend gerechtigd om het reeds door hem gepresteerde deel te factureren.
4. Viatora mag van zijn bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als ten gevolge van feiten en omstandigheden die zich aan zijn invloed onttrekken of hem niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd. Viatora is gerechtigd het reeds door hem gepresteerde deel te factureren.
5. Bij voortijdige opzegging van een reeds afgesproken bijeenkomst geldt:
  - a. De klant maakt met Viatora een nieuwe afspraak, maar alleen als dit nog past binnen de agendamogelijkheden van de uitvoerder van Viatora voor het betreffende schooljaar (dan wel die van een vervangende uitvoerder met gelijkwaardige kwalificaties). Is dit niet mogelijk dan behoudt Viatora het recht om 50% van het afgesproken tarief in rekening te brengen.
  - b. De klant maakt geen nieuwe afspraak:
  - c. Bij annulering tot 21 dagen voor aanvang van de opdracht wordt 50% van het in de offerte genoemde totale declaratiebedrag in rekening gebracht, onverminderd het recht van Viatora op vergoeding van overige schade. Viatora is gerechtigd om reeds (door derden) geleverde prestaties afzonderlijk te factureren. Viatora zal bij voortijdige opzegging door de klant schriftelijk mededeling doen van deze extra kosten.

- d. Bij annulering binnen 21 dagen voor aanvang van de opdracht wordt het totale afgesproken bedrag in rekening gebracht.
  - e. Bij opdrachten met een doorlooptijd van een half jaar of langer, worden uitsluitend de werkzaamheden in rekening die zijn afgesproken voor de periode augustus tot en met december OF voor de periode januari tot en met juni, dit afhankelijk van de periode waarin de opzegging plaatsvindt.
6. Indien Viatora bij opzegging al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kan voldoen, is Viatora gerechtigd het reeds door hem gepresteerde dan wel te presteren deel afzonderlijk te factureren. De klant is verplicht deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijke overeenkomst.

## **Artikel 15: Betalingsvoorwaarden**

### **Hoe werkt de facturatie?**

1. Indien door partijen niet schriftelijk anders overeengekomen is, blijft de prijs gedurende de looptijd van de overeenkomst ongewijzigd, met dien verstande dat Viatora gerechtigd is de prijs eenzijdig aan te passen naar aanleiding van wijzigingen van overheidswege in rechten, belastingen, accijnzen of valutakoersen en naar aanleiding van wijzigingen in andere kostprijsbepalende factoren, zoals subsidies, lonen, salarissen, sociale lasten, brandstoffen, vervoers- en verzekeringskosten et cetera. Viatora heeft de plicht hierover duidelijk en onderbouwd te communiceren.
2. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en na het verstrijken van de betalingstermijn ineens opeisbaar, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
3. Alle betalingen dienen te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, zonder enige bevoegdheid van de klant tot opschorting of korting.
4. Elke factuur wordt als een aparte vordering beschouwd. Na het verstrijken van de betalingstermijn van 30 dagen is klant van rechtswege in verzuim. Bij een tweede aanmaning worden administratiekosten in rekening gebracht à € 35,-.
5. Voor verrekening is een schriftelijke verklaring vereist die inhoudt dat de klant/koper zich op verrekening beroept. Verrekening is slechts mogelijk indien de juistheid van de tegenvordering eenvoudig is vast te stellen en door Viatora niet wordt betwist.
6. Alle (buiten)gerechtelijke en andere kosten van Viatora, voortvloeiend uit wanbetaling, zijn voor rekening van de klant, waaronder alle redelijke kosten van rechtsbijstand.

## **Artikel 16: Eigendomsvoorbehoud**

### **Wie is eigenaar?**

1. De eigendom van de door Viatora geleverde zaken gaat pas over op de klant/koper nadat deze de tegenprestatie heeft voldaan voor alle door Viatora aan de klant/koper krachtens overeenkomst geleverde of te leveren zaken en werkzaamheden.
2. Viatora behoudt zich het recht voor om schriftelijke teksten of andere schriftelijke uitingen te hergebruiken voor andere klanten of andere doeleinden. De klant erkent op voorhand het intellectuele eigendomsrecht van Viatora ten aanzien van alle geschreven producties.
3. Dit geldt niet wanneer Viatora en klant overeenkomen dat Viatora specifiek voor de klant teksten, vragenlijsten of producten ontwikkelt. In die situaties maken Viatora en klant afspraken over het intellectuele en economische eigendomsrecht.

## **Artikel 17: Toepasselijk recht; bevoegde rechter**

### Wie heeft het laatste woord?

1. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Viatora is Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen met betrekking tot of voortvloeiende uit de aanbiedingen van en overeenkomsten met Viatora zullen bij uitsluiting worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Arnhem tenzij het geschil behoort tot de competentie van de kantonrechter.

### Artikel 18: Wijziging en aanvulling van de voorwaarden

#### En wat als de voorwaarden wijzigen?

1. Viatora is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding; zij betreffen de vanaf dat tijdstip nieuw af te sluiten overeenkomsten.
2. Indien een beding in deze leverings- en betalingsvoorwaarden wordt vernietigd of onredelijk bezwarend wordt geacht, behoudt Viatora zich het recht voor daar een nieuw beding voor in de plaats te stellen dat zo veel mogelijk bij het oude aansluit, en de voorwaarden dienovereenkomstig aan te vullen of te wijzigen.
3. De wijzigingen werken uitsluitend door in reeds afgesloten overeenkomsten indien redelijkerwijs mag worden aangenomen dat de klant met de desbetreffende wijzigingen instemt.

*Bij eventuele tussentijdse wijziging van deze algemene voorwaarden wordt de laatste versie van de voorwaarden gepubliceerd op [www.viatora.nl](http://www.viatora.nl) onder vermelding van de datum van wijziging.*

## Klachtenregeling

### Artikel 1. Algemeen

#### We doen ons best, maar zijn niet onfeilbaar

Medewerkers van Viatora zijn betrokken op de klant, nemen hun vak serieus en streven de hoogst denkbare kwaliteit na. Dienstverlening wordt pas uitgevoerd nadat met klanten zorgvuldig afstemming plaatsvond over de te behalen resultaten. We geven klanten voorafgaand aan de uitvoering inzicht in onze aanpak. Zo ervaart u altijd regie. Bovendien nemen wij onze verantwoordelijkheid door in iedere bijeenkomst op meerdere momenten feedback te vragen om nog beter aan te sluiten bij de behoefte van de klant. Dat wil niet zeggen dat de uitvoering per definitie vlekkeloos verloopt. Werkvormen kunnen niet aanslaan, er is gebrek aan chemie, verwachtingen blijken toch onvoldoende op elkaar te zijn afgestemd, enzovoort.

Het heeft onze voorkeur dat u ontevredenheid eerst bespreekt met de medewerker door wiens toedoen de klacht is ontstaan. Vaak is dat voldoende om tot een oplossing te komen. Onze medewerkers vragen bovendien uit zichzelf na afloop steevast aan de opdrachtgever om feedback.

Blijft u na het bespreken van uw klacht ontevreden, dan kunt u dit binnen twee maanden na vaststelling hiervan mondeling of schriftelijk aan ons kenbaar maken. Dat kan bij de betreffende medewerker(s) maar ook bij Viatora.

Zolang over de gegrondheid van de klacht geen overeenstemming is bereikt tussen klant en



Viatora blijft de betalingsverplichting van de klant onverminderd in stand.

## **Artikel 2. Begrippen**

### **Wie kan een klacht hebben en wat is een klacht?**

1. Klager: Klant (bijvoorbeeld schooldirecties/ besturen, individuele leerkrachten of ouders) en subsidiegevers (bijvoorbeeld de rijksoverheid of een gemeente)
2. Klacht: iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening die overeengekomen is met Viatora.
3. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met de betrokkene besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de procedure klachtbehandeling in werking.

## **Artikel 3. Indienen van een klacht bij Viatora.**

### **Hoe kan je een klacht indienen?**

Een klacht kan worden ingediend door een opdrachtgever, coachee en/of belanghebbende.

Een klacht wordt per e-mail of post en bevat ten minste:

- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de klager;
- naam, adres, e-mailadres en telefoonnummer van de werknemer op wie de klacht betrekking heeft;
- gegevens over de inhoud van het werkzaamheden en een kopie van de offerte of overeenkomst.
- een deugdelijk onderbouwde omschrijving van de klacht, voorzien van relevante feiten en –indien mogelijk – onderbouwd met schriftelijke stukken, waaronder correspondentie met de uitvoerder van de opdracht;
- informatie over hetgeen is ondernomen om te komen tot een oplossing van de klacht, indien aanwezig.

## **Artikel 4. Procedure interne klachtbehandeling:**

### **Wat gebeurt er met uw klacht?**

1. Voor de procedure dient de klager de klacht schriftelijk gemotiveerd in bij Viatora zoals beschreven in artikel 3.
2. De klacht wordt strikt vertrouwelijk behandeld.
3. Klager ontvangt binnen een week een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.
4. Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht is er een gesprek gearrangeerd tussen de klager en Viatora met als doel tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.
5. Klager ontvangt binnen een week na dit gesprek een bevestiging van Viatora over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.
6. Van elke klachtbehandeling wordt verslag gedaan. Wij houden een klachtenlogboek bij.
7. In iedere fase van de klachtbehandeling kan Viatora nagaan of de klager door middel van een informele afhandeling van zijn klacht tevreden gesteld kan worden. Zodra Viatora naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet is gekomen, vervalt de verplichting tot het verder toepassen van deze regeling.

## **Artikel 5. Procedure externe klachtbehandeling**

### **Wat als we er samen niet uitkomen?**

1. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling door de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht voorleggen aan een onafhankelijk derde. De onafhankelijke derde is Leon Bolier [lgbolier@koc.nu](mailto:lgbolier@koc.nu); (06)52661982
2. Het oordeel van deze onafhankelijk derde is bindend en consequenties die hieruit voortvloeien worden binnen vier weken afgehandeld.
3. Uitsluitend indien klager in het ongelijk wordt gesteld, komen de kosten die voortvloeien uit deze externe klachtbehandeling voor rekening van klager.

### **Artikel 6. Geen verplichting tot klachtbehandeling**

#### **Welke klachten worden niet in behandeling genomen?**

1. Viatora is niet verplicht de klacht te behandelen indien deze klacht betrekking heeft op een handeling:
  - waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van deze klachtregeling is behandeld
  - die langer dan een jaar voor indiening van de klacht heeft plaatsgevonden;
  - die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een rechterlijke instantie onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest
  - zolang ter zake daar van een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de handeling deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en ter zake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is
  - het belang van de klager dan wel het gewicht van de handeling kennelijk onvoldoende is.
8. Viatora is niet verplicht een klacht in behandeling te nemen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de handeling overduidelijk onvoldoende is.
9. Van het niet in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, door Viatora schriftelijk en gemotiveerd in kennis gesteld.
2. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

### **Artikel 7. Termijnen**

#### **Hoe lang kan de afhandeling van de klacht duren?**

1. Een klacht wordt binnen zes weken na ontvangst afgehandeld.
2. De afhandeling kan met ten hoogste vier weken worden verdaagd. Van de verdaging wordt schriftelijk mededeling gedaan aan de klager en aan degene op wiens handeling de klacht betrekking heeft.

### **Artikel 8. Klachtregistratie en publicatie**

#### **Hoe lang worden klachten geregistreerd en bewaard?**

1. Viatora draagt zorg voor registratie van de bij haar ingediende schriftelijke klachten. De geregistreerde klachten worden voor een periode van drie jaar bewaard.

