

Algemene Voorwaarden – Rogalska - toTAALbegeleiding

Artikel 1 – Definities

- **Opdrachtnemer:** Rogalska – toTAALbegeleiding.
- **Opdrachtgever:** iedere natuurlijke of rechtspersoon die met opdrachtnemer een overeenkomst aangaat voor coaching, training of begeleiding.
- **Deelnemer:** de persoon die daadwerkelijk deelneemt aan een traject of cursus.
- **Training/cursus:** taaltraining of andere opleiding, zowel individueel als in groepsverband, op locatie of online.
- **Coaching:** individuele begeleidingstrajecten, waaronder loopbaancoaching en re-integratiebegeleiding.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, overeenkomsten, trajecten en cursussen uitgevoerd door Rogalska – toTAALbegeleiding, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

Artikel 3 – Offertes en overeenkomst

1. Offertes zijn 14 dagen geldig.
2. Een overeenkomst komt tot stand na schriftelijke bevestiging door opdrachtnemer.
3. Opdrachtnemer kan derden inschakelen voor de uitvoering, indien dit noodzakelijk is.

Artikel 4 – Uitvoering en verantwoordelijkheden

1. Opdrachtnemer voert opdrachten naar beste inzicht en vermogen uit. Het betreft een inspanningsverplichting, geen resultaatsverplichting.
2. Deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor eigen keuzes, resultaten en voortgang.
3. Opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor naleving van wettelijke verplichtingen (zoals re-integratieverplichtingen).

Artikel 5 – Prijzen en betaling

1. Alle tarieven worden vermeld in de offerte en zijn exclusief btw (KOR-regeling van toepassing, tenzij anders vermeld).
2. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum betaald te worden.
3. Bij uitblijven van tijdige betaling kan wettelijke rente en incassokosten in rekening worden gebracht.

Artikel 6 – Annulering en afwezigheid

Coaching/trajecten:

1. Bij annulering minder dan 24 uur voor een geplande afspraak of bij niet verschijnen, kan de sessie volledig in rekening worden gebracht.
2. Bij tussentijdse beëindiging van een traject blijft de opdrachtgever verplicht reeds gemaakte uren en kosten te vergoeden.

Trainingen/cursussen:

1. Annulering van deelname aan een volledige cursus leidt tot de volgende kosten:
 - meer dan 21 dagen voor aanvang: 35% van het totaalbedrag,
 - 14–21 dagen voor aanvang: 50% van het totaalbedrag,
 - 7–14 dagen voor aanvang: 75% van het totaalbedrag,
 - minder dan 7 dagen voor aanvang: 100% van het totaalbedrag.
2. Bij niet verschijnen of gedeeltelijke deelname is geen restitutie mogelijk.

Artikel 7 – Cursuslocatie en materialen

1. Trainingen kunnen plaatsvinden bij opdrachtgever, online of op een andere geschikte locatie. Kosten van locatiehuur en voorzieningen zijn, tenzij anders afgesproken, voor rekening van opdrachtgever.
2. Lesmateriaal en methodes ontwikkeld door Rogalska – toTAALbegeleiding blijven eigendom van opdrachtnemer.
3. Kopiëren, verspreiden of commercieel gebruiken van materiaal is uitsluitend toegestaan na schriftelijke toestemming.

Artikel 8 – Geheimhouding en privacy

1. Partijen verplichten zich tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar verkrijgen.
2. De geheimhoudingsplicht geldt zowel tijdens de looptijd van de overeenkomst als na beëindiging daarvan.
3. Uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht gelden uitsluitend indien:
 - a. er een wettelijke verplichting bestaat om informatie te verstrekken, of
 - b. de betreffende informatie reeds openbaar bekend was zonder schending van deze overeenkomst.

6. Opdrachtnemer draagt zorg voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
7. Indien opdrachtnemer derden inschakelt, verplicht zij deze eveneens contractueel tot geheimhouding.

Artikel 9 – Aansprakelijkheid en verzekering

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade.
2. De aansprakelijkheid is altijd beperkt tot het factuurbedrag van de betreffende opdracht of cursus.
3. Opdrachtnemer beschikt over een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering, die dekking biedt voor schade aan derden veroorzaakt tijdens de uitvoering van werkzaamheden.
4. Bij overmacht (bijv. ziekte, pandemie, stakingen, technische storingen) wordt in overleg een nieuwe datum afgesproken; opdrachtnemer is niet gehouden tot schadevergoeding.

Artikel 10 – Evaluatie en kwaliteitsborging

1. Alle trajecten en cursussen worden regelmatig geëvalueerd om de kwaliteit van de dienstverlening te waarborgen.
2. Deelnemers kunnen schriftelijk of digitaal feedback geven.
3. Opdrachtnemer verbindt zich ertoe deze feedback te gebruiken om de kwaliteit van de opleidingen en begeleiding te verbeteren.

Artikel 11 – Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of cursus dienen binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij opdrachtnemer.
2. Opdrachtnemer behandelt de klacht binnen 30 dagen en tracht in overleg met opdrachtgever/deelnemer tot een oplossing te komen.
3. Indien partijen er niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde (bijv. een externe klachtenfunctionaris of bemiddelaar).
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

Artikel 12 – Gedragscode en integriteit

1. Zowel opdrachtnemer als deelnemers dienen zich te houden aan algemeen geldende normen van respect, veiligheid en integriteit.
2. Ongewenst gedrag zoals discriminatie, intimidatie of agressie wordt niet getolereerd en kan leiden tot beëindiging van deelname zonder restitutie.

Artikel 13 – Toepasselijk recht

Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de rechtbank Den Haag.