

Twiga Communicatie

Leveringsvoorwaarden trainingen, coachingtrajecten en workshops

Januari 2014

Twiga Communicatie ontwikkelt en geeft in company trainingen op het gebied van communicatieve vaardigheden. Elke training kent een vaste basis van kennis en oefeningen. Op basis van de behoeften van de opdrachtgever kan de training worden aangevuld tot een maatwerktraining.

Alle trainingen van Twiga Communicatie zijn geschikt om aan te bieden aan groepen van 4 tot 8 deelnemers of aan individuele deelnemers in de vorm van coachingbijeenkomsten.

Van elke training, workshop of coaching wordt een offertevoorstel gemaakt dat ter ondertekening wordt aangeboden aan de opdrachtgever. Na ondertekening door opdrachtgever zijn onderstaande leveringsvoorwaarden geldig.

Trainingsvoorwaarden

- Alle trainingen, workshops en coachingtrajecten van Twiga Communicatie zijn eigendom van Twiga Communicatie en vinden plaats onder verantwoordelijkheid van Twiga Communicatie. Op alle materialen van Twiga Communicatie rust copyright. In training gebruikte materialen en oefenstof mag derhalve niet worden hergebruikt of gekopieerd zonder toestemming van Twiga Communicatie.
- Twiga Communicatie streeft naar optimale kwaliteit van een door haar geleverde training, workshop of coaching. Daartoe houdt Twiga Communicatie een intakegesprek met de opdrachtgever en spreekt daarin de opzet, beoogde resultaten en randvoorwaarden door. Dit intakegesprek is kostenvrij en verplicht als basis voor elke opdracht.
- Twiga Communicatie maakt voor alle trainings-, workshop- en coachingopdrachten 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 randvoorwaardelijke taken zelf uit te voeren en/of te organiseren. Dit kunnen bijvoorbeeld zijn:
 - de selectie, huur en/of inrichting van de trainingsruimte
 - de werving en selectie van deelnemers
 - de interne aankondiging van de training bij geworven deelnemers
 - de uitnodiging en instructies voor deelnemers vooraf
 - de aan- en afmeldingsprocedure voor deelnemers
 - de catering bij pauzes en lunches
 - de uitvoering en/of verwerking van de evaluatie van de training

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 door opdrachtgever voorziene of geregelde diensten, locatie of andere uitgevoerde voorwaardelijke taak af te keuren, indien deze naar de mening van de uitvoerend trainer ernstig afbreuk doet/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 deelnemers kunnen worden uitgezonderd. Als deelnemers dit pas tijdens de training of door niet op te komen dagen kenbaar maken, bepaalt de trainer of de training door zal gaan of niet. Opdrachtgever is in dat geval altijd verplicht de volledige kosten van de training, uitgevoerd of niet, te voldoen.
- Bij verhindering van een deelnemer die minimaal een week voorafgaand aan de training is gemeld, mag een vervanger diens plaats in nemen zonder aanvullende kosten. Dit kan echter uitsluitend na overleg met de trainer.
- Deelnemers die zich binnen de week voorafgaand aan de training afmelden, worden in principe niet vervangen.
- 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 zorgen dat alle deelnemers daarvan direct na het besluit om te cancellen bericht krijgen. Het kan niet in alle gevallen worden voorkomen dat deelnemers te laat bericht krijgen.
- Een door Twiga 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 acteur 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 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 aanhoudend 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. Dit kan door opdrachtgever niet worden verhaald in de vorm van kortingen op de opdracht prijs of het niet betalen van de factuur.
- 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 levert een optimale kwaliteitsinspanning bij alle trainingen die worden afgenomen. Mocht uit de evaluatie blijken dat deelnemers in meerderheid ontevreden zijn over de geleverde training, dan biedt Twiga Communicatie een gesprek aan met de opdrachtgever. Indien de opdrachtgever dit gesprek afwijst, is zij verplicht aan alle kosten voor de training op basis van goedgekeurde offerte te voldoen.
- Indien opdrachtgever kiest voor het aangeboden gesprek, dan wordt als doel daarvan gezien het eens worden over eventuele vervolgactiviteiten op basis van overeenkomst en redelijkheid. Als partijen tijdens het gesprek op een onoverbrugbaar verschil van mening uitkomen, is opdrachtgever alsnog verplicht aan alle kosten voor de training op basis van goedgekeurde offerte te voldoen.
- Twiga Communicatie gebruikt in voorkomende gevallen Powerpoint presentaties 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 vervolgtrainingen via een mailing. Deelnemers kunnen zich indien gewenst uitschrijven van berichtgeving via mailings van Twiga Communicatie.