

## ALGEMENE VOORWAARDEN ZAKELIJKE MARKT

Deze voorwaarden maken deel uit van de overeenkomst tussen opdrachtgevers en PAIR. Deze zijn voor het laatst bijgewerkt op 18 maart 2024.

### Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- a) PAIR: PAIR B.V., de ondernemer die de educatieve dienst levert.
- b) Klachtenreglement: het klachtenreglement opgesteld door en te vinden op de website van PAIR
- c) NRTO: Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
- d) Opdrachtgever: onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.
- e) Opleiding: onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
- f) Privacyreglement: het privacyreglement opgesteld door en te vinden op de website van PAIR

### Artikel 2: algemeen

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor training en opleiding tussen PAIR en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Naast deze algemene voorwaarden, zijn het klachtenreglement en het privacyreglement van PAIR van toepassing op overeenkomsten gesloten tussen PAIR en opdrachtgevers.

### Artikel 3: Gedragsregels

1. PAIR is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode kan bij het secretariaat van de NRTO worden opgevraagd.

2. PAIR zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachtuitvoering staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

### Artikel 4: Opdrachtaanvaarding

1. PAIR aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De medewerkers die PAIR in een opdracht inzet kunnen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht werken.

2. Zowel opdrachtgevers als PAIR kunnen in overleg om andere medewerkers dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van de opdracht verzoeken, mits dit niet ten koste gaat van kwaliteit en continuïteit.

3. PAIR schept zodanige omstandigheden, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering dienen mee te werken, duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

### Artikel 5. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen PAIR en opdrachtgever. De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand doordat enerzijds PAIR op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie verzamelt en anderzijds de opdrachtgever naar beste weten alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt.

#### Artikel 6. Uitvoeringscondities

In de wilsovereenstemming over de uitvoeringscondities kunnen afspraken worden gemaakt over:

- de bepaling van de doelgroep;
- condities voor deelname, zoals vrijwilligheid van deelname;
- de bepaling van de leerbehoefte;
- het te hanteren opleidingsonderwerp;
- de wijze van werken;
- de te gebruiken materialen en/of technische hulpmiddelen;
- de realiteitswaarde ten aanzien van de opleidingsverwachtingen;
- de basis waarop een keuze wordt gemaakt voor de in te zetten opleiders door PAIR en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider;
- de rol van de opleider(s);
- en indicatie van de tijdsduur van de opleiding en de eventuele fasering;
- de wijze waarop de opleiding geëvalueerd wordt;
- de eventuele nabespreking;
- de kostenraming;
- kosten trainingsmateriaal;
- reis- en verblijfkosten van de opleider;
- extra kosten voor opleidingen buiten de gebruikelijke werkdagen;
- kosten voor accommodatie en voorzieningen zoals consumpties etc. en de taakverdeling van organisatie daarvan;
- het in rekening brengen van offertekosten;
- de betalings- en annuleringsregelingen;
- bepalingen omtrent overmacht situaties;
- de eigendoms- en auteursrechten inclusief copyright;
- de gewenste c.q. noodzakelijke nazorg.

De hiervoor genoemde opsomming is niet limitatief. Zaken die niet genoemd zijn maar in de lijnliggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en PAIR in overleg geregeld worden.

#### Artikel 7: Wijzigingen van de opdracht

Indien tijdens de uitvoering van de opdracht zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen opdrachtgever en PAIR tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

#### Artikel 8. Tussentijdse beëindiging van de opdracht (overmacht)

1. PAIR heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt.
2. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft de ondernemer recht op compensatie in verband met aan te tonen bezettingsverlies.
3. Indien door de onder lid 1 of lid 2 genoemde redenen een deelnemer niet kan starten of doorgaan met een geplande cursus spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject bij ons of bij een andere partij kan worden afgerond.

#### Artikel 9. Het betrekken van derden bij de opdracht

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door de ondernemer geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

#### Artikel 10: Voortgangsrapportage

PAIR zal de opdrachtgever op de hoogte houden van de voortgang van zijn werk. Daarbij verschaft PAIR desgevraagd inzicht in de methoden die het in de onderscheidenfasen van het opleidingsproces toepast.

#### Artikel 11: Documentatie van de opdracht

PAIR houdt op de door hem gekozen wijze documentatie van de door hem uitgevoerde opdrachten bij, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. PAIR waakt ervoor dat van archiefstukken geen misbruik kan worden gemaakt.

#### Artikel 12: Vertrouwelijkheid


PAIR zal ten aanzien van het gebruik van de hem in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden als het belang van de opdrachtuitvoering dit vereist. Bij het doorgeven van die informatie zal ervoor worden zorg gedragen dat deze niet tot de bron is te herleiden, als dit voor deze nadelige gevolgen zou kunnen hebben. Gegevens die in de vertrouwelijke sfeer zijn ingewonnen bij medewerkers van de cliënt, zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de informatieverschaffer en deze blijkt heeft gegeven daartegen geen bezwaar te hebben.

#### Artikel 13: Opdrachtelevaluatie / klanttevredenheidsonderzoek

1. De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een opdrachtelevaluatie en/of klanttevredenheidsonderzoek bij de opdrachtgever. Dit gebeurt door PAIR, dan wel een onafhankelijk, extern instituut. Dit kan een verzoek tot het invullen van een schriftelijke enquête dan wel het meewerken aan een telefonische enquête inhouden.
2. PAIR bepaalt zelf en legt vast op welke wijze de meting en analyse wordt uitgevoerd. Indien gewenst heeft de opdrachtgever inbreng in de frequentie en wijze van het meten van klanttevredenheid onder de betrokkenen, te weten opdrachtgever zelf, direct betrokken medewerkers in dienst van de opdrachtgever en deelnemers aan de opleiding. Dit inachtneming met de omvang van PAIR en de geleverde dienst.
3. De meting, registratie en analyse bevatten tenminste vragen over:
  - a) In hoeverre de contractpartij, ofwel de deelnemer vindt dat de beoogde leeruitkomsten zijn gerealiseerd.
  - b) Hoe de opdrachtgever, ofwel de deelnemer, de door PAIR ingezette medewerkers beoordeelt.
  - c) In hoeverre de opdrachtgever tevreden is over uitvoering van de opdracht.
4. PAIR neemt op aantoonbare wijze corrigerende en preventieve maatregelen, wanneer de metingen en evaluaties daartoe aanleiding geven.

#### Artikel 14: Kwaliteitszorg

PAIR heeft een kwaliteitszorgsysteem waarbij tevens externe deskundigen worden ingezet. De opleidingen van PAIR kunnen daarom steekproefsgewijs onderworpen worden aan een visitatie van een inspecteur van een externe organisatie. PAIR maakt dit tijdig bekend bij de opdrachtgever.



#### Artikel 15: Honorering

PAIR zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

#### Artikel 16: Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Opdrachtgever en PAIR zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan inoverleg.

#### Artikel 17: Intellectueel eigendom

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de ondernemer. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### Artikel 18: Klachtenregeling

1. Indien opdrachtgever of bij het traject betrokken derden klachten heeft over genomen of voorgenomen besluiten, gedragingen en/ of uitlatingen van organisatie-eenheden of personeel van PAIR en hier melding van wil maken, kan opdrachtgever het klachtenreglement volgen.
2. Als NRTO-lid, houdt PAIR zich aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat PAIR bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteit handhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.

