

Leene

Communicatie

Academie

Algemene voorwaarden & klachtenregeling

**Leene Communicatie Academie
2018**

Algemene voorwaarden Leene Communicatie Academie b.v.

Versie: 2018

Datum: 8 mei 2018

Dit zijn de algemene voorwaarden van Leene Communicatie Academie b.v. uit Gouda. Hierin staan de voorwaarden die gelden als u ons een opdracht geeft. We helpen bij de strijd tegen analfabetisme en laaggeletterdheid. Daarom hebben we onze algemene voorwaarden geschreven in begrijpelijke taal. We hebben deze voorwaarden gedeponereerd bij de Kamer van Koophandel in Rotterdam.

Wat spreken we met u af?

1. De Nederlandse wetten en deze voorwaarden gelden voor elke opdracht die Leene Communicatie Academie b.v. aanneemt. Geeft u ons een opdracht? Dan bent u het eens met de afspraken die hierin staan. Andere afspraken gelden alleen als wij die schriftelijk aan u bevestigen.
2. Met Leene Communicatie Academie b.v. bedoelen we ook alle medewerkers van Leene Communicatie Academie b.v. en anderen die we inhuren voor een opdracht.

Wanneer begint en eindigt de overeenkomst?

3. De overeenkomst begint als u van ons een brief of e-mail krijgt waarin staat dat Leene Communicatie Academie de opdracht aanneemt. Of als u een offerte van Leene Communicatie Academie binnen drie maanden schriftelijk bevestigt. De overeenkomst begint dan zodra wij uw bevestiging hebben gekregen.
4. De overeenkomst eindigt als Leene Communicatie Academie de opdracht heeft uitgevoerd zoals afgesproken. En als u de laatste factuur hebt betaald.
5. Houdt een van ons zich niet aan de afspraken? En lukt het niet het probleem op te lossen? Dan kunnen we beiden de overeenkomst beëindigen met een aangetekende brief. U hebt dan geen recht op schadevergoeding. Het werk dat wij dan al hebben gedaan, moet u helemaal betalen. Ook mogen we de helft van de kosten aan u berekenen voor het werk dat we nog niet hebben gedaan.

Hoe voeren we de opdracht uit?

6. Leene Communicatie Academie mag zelf bepalen welke medewerker de opdracht uitvoert. Ook mogen we anderen inhuren om de opdracht uit te voeren. De artikelen 7:404 en 7:407 lid 2 uit het Burgerlijk Wetboek gelden dus niet voor de opdracht die u geeft aan Leene Communicatie Academie.
7. Hebben wij informatie of documenten van u nodig om de opdracht goed uit te voeren? Dan moet u ervoor zorgen dat wij de juiste informatie en documenten op tijd hebben. Uiteraard gebruiken we uw informatie vertrouwelijk.
8. U bent verantwoordelijk voor de rechten die te maken hebben met de opdracht. Dat geldt ook voor rechten van anderen, zoals: eigendomsrecht, octrooirecht, auteursrecht of andere intellectuele eigendomsrechten. Moeten wij hiervoor geld betalen aan anderen? Dan moet u deze kosten aan ons vergoeden.

Wanneer moet u ons betalen?

9. U krijgt twee keer een factuur van Leene Communicatie Academie. Behalve als wij schriftelijk iets anders met u hebben afgesproken. De eerste factuur krijgt u als de overeenkomst begint. De tweede factuur krijgt u aan het einde van de overeenkomst. Met elke factuur betaalt u de helft van de opdracht.
10. Onze facturen moet u binnen 30 dagen betalen. Betaalt u te laat? Dan mogen wij stoppen met de opdracht. Ook mogen wij rente berekenen over het bedrag van de factuur. Wij gebruiken hiervoor de wettelijke handelsrente, zoals staat in het Burgerlijk Wetboek artikel 6:119a. Verder moet u alle kosten betalen die wij maken om ervoor te zorgen dat u de rekening betaalt.

Wat moet u doen als u niet tevreden bent?

11. Bent u niet tevreden over ons werk? Of hebt u een andere klacht? Stuur dan binnen vier weken nadat de opdracht is afgerond een brief naar de directie van Leene Communicatie Academie. Daarna gaan we ervan uit dat u tevreden bent over hoe we de opdracht hebben uitgevoerd. Voor alle klachten geldt de klachtenregeling van Leene Communicatie Academie. Deze regeling kunt u vinden op onze website en onderaan deze algemene voorwaarden.
12. Elke brief en klacht registreren we en behandelen we vertrouwelijk. De directie informeert u binnen twee weken per brief of e-mail over de afhandeling van uw klacht. Is er meer tijd nodig om uw klacht af te handelen? Dan staat in die brief of e-mail een termijn waarbinnen we uw klacht afhandelen; en waarom we meer tijd nodig hebben. Zodra uw klacht is afgehandeld, krijgt u daarover een brief. We bewaren elke klacht tot twee jaar na de afhandeling.
13. Hebt u van Leene Communicatie Academie een brief gekregen dat uw klacht is afgehandeld? En bent u niet tevreden over de oplossing? Dan kunt u binnen vier weken uw klacht voorleggen aan mr. Hans Verbeeke van Borgman-Verbeeke advocaten in Rotterdam. Hij treedt op als onafhankelijke bemiddelaar en geeft een bindend advies. Tegen dit advies is geen beroep mogelijk. Leene Communicatie Academie handelt uw klacht daarna af overeenkomstig het bindende advies. Voor de kosten van het bindend advies bent u een bijdrage verschuldigd. De exacte hoogte daarvan kunt u opvragen bij Leene Communicatie Academie.

Wanneer hebt u recht op schadevergoeding?

14. Hebt u schade omdat u vindt dat wij een fout hebben gemaakt? Probeer dan eerst het probleem op te lossen met de directie van Leene Communicatie Academie. Dat moet u doen binnen een jaar nadat u de fout ontdekt of had kunnen ontdekken. Daarna hebt u geen recht meer op schadevergoeding.
15. Is de schade duidelijk onze schuld? En vergoedt onze verzekering de schade? Dan kunt u schadevergoeding krijgen. U krijgt geen schadevergoeding voor schade, zoals: indirecte schade, gevolgschade, bedrijfsschade, vertragingsschade of gederfde winst.
16. De schadevergoeding is maximaal het bedrag dat u hebt betaald voor de opdracht. Vergoedt de verzekering niet alle schade? Dan hoeft Leene Communicatie Academie de rest van de schade niet te vergoeden.

Klachtenregeling Leene Communicatie Academie b.v.

Versie: 2018

Datum: 8 mei 2018

1. Deze regeling geldt voor alle diensten van Leene Communicatie Academie b.v..
2. Hebt u een klacht over een dienst die we hebben geleverd? Stuur uw klacht dan binnen vier weken naar de directie van Leene Communicatie Academie b.v. Stuur uw klacht schriftelijk en motiveer uw klacht. Na vier weken gaan we ervan uit dat u tevreden bent over onze dienstverlening.
3. Leene Communicatie Academie b.v. behandelt uw klacht vertrouwelijk. Binnen twee weken krijgt u van ons een brief of e-mail met een voorstel om uw klacht op te lossen.
4. Bent u niet tevreden over de oplossing die we bieden? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan mr. Hans Verbeeke van Borgman Verbeeke Advocaten in Rotterdam. Dat kan tot zes weken nadat u onze brief of e-mail kreeg. Stuur in een aangetekende brief met vermelding 'Klacht Leene Communicatie Academie' uw klacht en ons voorstel voor een oplossing naar:

Borgman Verbeeke Advocaten
t.a.v. mr. Hans Verbeeke
Postbus 54502
3008 KA Rotterdam
5. Mr. Verbeeke zal als onafhankelijk bemiddelaar de klacht beoordelen en adviseren over een oplossing. Dit is een bindend advies waaraan beide partijen zijn gebonden en waartegen geen beroep mogelijk is. De klacht zal strikt vertrouwelijk worden behandeld.
6. Na ontvangst van een klacht zal mr. Verbeeke beide partijen daarvan een bevestiging sturen. Die moeten u en wij beide tekenen en terugsturen, om vooraf in te stemmen met het bindend advies.
7. Voor het bindend advies betaalt u € 181,50 (inclusief btw) als bijdrage in de kosten van. Dit bedrag moet u voor de behandeling van uw klacht overmaken op: NL11INGB0009104436 ten name van Borgman Verbeeke Advocaten te Rotterdam. Vermeld bij de omschrijving: 'klacht Leene Communicatie Academie'. Pas na ontvangst van uw bijdrage, wordt uw klacht verder in behandeling genomen.
8. U krijgt de gelegenheid uw klacht mondeling toe te lichten.
9. Mr. Verbeeke kan beide partijen om meer informatie of een mondelinge toelichting vragen als dat nodig is voor een goede beoordeling van uw klacht
10. Beide partijen krijgen het bindend advies toegestuurd door mr. Verbeeke. Leene Communicatie Academie handelt uw klacht daarna af overeenkomstig dit advies.