

X-Terra : *algemene voorwaarden*

De X-Terra Groep werkt voor haar opdrachtgevers onder de volgende condities ten aanzien van gedragsregels, offertes, betaling, annulering en rapportage. Als een cliënt opdracht geeft, houdt dit tevens in dat hij of zij akkoord gaat met deze condities.

1. Gedragsregels

- wij aanvaarden een opdracht alleen als wij de verantwoordelijkheid kunnen dragen voor een gedegen en deskundige uitvoering;
- wij zorgen ervoor dat over de doelstelling van de opdracht een duidelijke overeenstemming bestaat en blijft bestaan tussen de opdrachtgever en ons;
- wij zetten onze kennis, ervaring en werkcapaciteit optimaal in om het beoogde resultaat te bereiken, evenwel zonder dit resultaat te garanderen;
- wij achten ons verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die ons in de loop van een opdracht ter ore komt;
- wij stellen ons onpartijdig en onafhankelijk op jegens onze opdrachtgever en zijn medewerkers.

2. Offertes

- wij maken een financiële en een inhoudelijke offerte voor de opdracht voordat een opdrachtgever met ons in zee gaat;
- wij geven in de financiële offerte een compleet prijsbeeld;
- wij calculeren op basis van een tarief per dagdeel; jaarlijks kan tariefsaanpassing plaatsvinden;
- wij geven in de offerte in ieder geval de doelstelling en werkwijze aan

X-Terra : algemene voorwaarden

vervolg

3. Annulering

- wij verstaan onder annulering zowel het afzeggen van geplande werkzaamheden als ook het verplaatsen van eenmaal afgesproken data;
- bij annulering eerder dan vier weken voor het begin van de werkzaamheden wordt 50% van de prijs in rekening gebracht;
- bij annulering binnen vier weken voor het begin van de werkzaamheden wordt 80% van de prijs in rekening gebracht.

4. Betaling

- bij acceptatie van de opdracht sturen wij een factuur ter grootte van 25% van het totale bedrag, tenzij anders afgesproken;
- het restant van het bedrag wordt telkens in rekening gebracht in de maand waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd;
- wij verlenen een betalingstermijn van 15 dagen;
- wij brengen 1% debetrente per maand in rekening vanaf de datum van de factuur bij overschrijden van de betalingstermijn;
- alle incasso en rentekosten die het gevolg zijn van niet of niet tijdig betalen, zijn voor rekening van de cliënt.

5. Rapportering

- wij sturen, indien gewenst, na afloop van een opdracht een evaluatierapport aan de opdrachtgever;
- dit rapport bevat een letterlijke weergave van de opmerkingen van de deelnemers bij de evaluatie doch zonder vermelding van de individuele namen;
- wij bespreken periodiek deze evaluatiegegevens met de opdrachtgever;
- bij trainingen rapporteren wij niet over individuele prestaties van deelnemers;
- bij coaching worden van tevoren afspraken gemaakt ten aanzien van de rapportage aan de opdrachtgever.

6 .Klachtenbehandeling

wij handelen klachten af met een onafhankelijke commissie en volgens een reglement welke op onze website is te vinden.