

**2023**

**Algemene  
voorwaarden**

**Kyden  
(voorheen Dialogue)**

## 0. Definities

Kyden (voorheen Dialogue): Dialogue BV, Dialogue Legal BV en Dialogue Academy BV; aanbieder(s) van trainingen en opleidingen. Hierna allen te noemen: Dialogue.

Opdrachtgever: Individu of een onderneming, ongeacht haar rechtsvorm, die een educatieve dienst van Kyden (voorheen Dialogue) afneemt

## 1. Algemeen

Kyden (voorheen Dialogue) is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor trainingen en opleidingen tussen Kyden (voorheen Dialogue) en de opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

Kyden (voorheen Dialogue) voert opdrachten uit binnen de open inschrijving (individuele deelname) en incompany.

## 2. Gedragsregels

Alle zakelijke opdrachten met betrekking tot training en opleiding worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode staat op de site van Kyden (voorheen Dialogue) gepubliceerd bij de algemene voorwaarden. De opdrachtgever en Kyden (voorheen Dialogue) kunnen zich zodoende een beeld vormen van het vraagstuk, van de omvang van het project en de mogelijke resultaten daarvan. Mocht dit uitmonden in een vooronderzoek dan worden vooraf met de opdrachtgever de condities van dit vooronderzoek afgesproken.

## 3. Opdracht in strijd met de gedragscode

Kyden (voorheen Dialogue) zal een opdracht weigeren of de verdere opdrachtuitvoering staken, indien het in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

## 4. Opdrachtaanvaarding

Kyden (voorheen Dialogue) aanvaardt slechts die opdrachten, waarvoor zij de kwalificaties bezit. De in een opdracht in te zetten medewerkers van Kyden (voorheen Dialogue) dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan die opdracht te kunnen werken. Zowel opdrachtgevers als Kyden (voorheen Dialogue) 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.

Kyden (voorheen Dialogue) dient zodanige omstandigheden te scheppen, dat alle personen bij de opdrachtgever die aan de uitvoering meewerken duidelijk weten wat die medewerking inhoudt.

## 5. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht wordt aanvaard mits er over de inhoud en de uitvoeringscondities volledige wilsovereenstemming bestaat tussen partijen.

De wilsovereenstemming over de inhoud van de opdracht komt tot stand nadat enerzijds Kyden (voorheen Dialogue) 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.

Deelname van een individu aan een training of opleiding in de open inschrijving komt tot stand middels (online) inschrijving. Overeenkomsten met ondernemingen (incompany trainingen en opleidingen) komen tot stand middels een akkoord op een schriftelijk voorstel.

## 6. Uitvoeringscondities

In de overeenkomst 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 keuze van de in te zetten trainers door Kyden (voorheen Dialogue) en de opdrachtgever en aanwijzing van een eventuele projectleider/project assistent;
- de rol van de opleider(s);
- een 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 en/of tijden;

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 lijn liggen van dit onderwerp kunnen vanzelfsprekend door opdrachtgever en Kyden (voorheen Dialogue) in overleg geregeld worden.

### 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 Kyden (voorheen Dialogue) tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

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

Kyden (voorheen Dialogue) heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan haar invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Mocht de opdrachtgever tot voortijdige beëindiging overgaan, dan heeft Kyden (voorheen Dialogue) recht op compensatie in verband met bezettingsverlies.

Bij trainingen/opleidingen in de open inschrijving heeft Kyden (voorheen Dialogue) het recht om deze te annuleren bij te geringe belangstelling. Kyden (voorheen Dialogue) zal potentiële deelnemers hier tijdig over informeren. Normaliter 1 maand voor datum van plaatsvinden, maar uiterlijk minimaal 14 dagen voor datum van plaatsvinden. Hierbij zal, indien van toepassing, restitutie van gelden plaatsvinden of in overleg met opdrachtgever een vervangende datum worden vastgesteld.

### 9. Documentatie van de opdracht

Kyden (voorheen Dialogue) houdt op de door haar gekozen wijze documentatie van de door haar uitgevoerde opdrachten, mede met het oog op eventuele verantwoording achteraf. Kyden (voorheen Dialogue) volgt hierbij de wettelijke regelgeving.

### 10. Vertrouwelijkheid

Zowel Kyden (voorheen Dialogue) als ook alle bij, en voor, haar werkzame medewerkers zijn verplicht ten aanzien van het gebruik van de hen in de opdrachtrelatie verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid te 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 klant, 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.

### 11. Opdrachtelevaluatie

De uitvoering van de opdrachten met betrekking tot training en opleiding kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een opdrachtelevaluatie door Kyden (voorheen Dialogue) dan wel

een onafhankelijk, extern instituut. Dit laatste geschiedt door toezending van het opdrachtbeoordelingsformulier met het verzoek dit ingevuld aan het controlerend instituut te retourneren, dan wel door een telefonische enquête.

### 12. Honorering

Kyden (voorheen Dialogue) zal een honorarium in rekening brengen, dat in overeenstemming is met de verrichte diensten en de aanvaarde verantwoordelijkheden.

### 13. Annuleringsregeling

Kyden (voorheen Dialogue) hanteert de volgende annuleringsregeling bij haar trainingen/opleidingen:

- Annulering dient schriftelijk te geschieden.
- Tot uiterlijk 6 weken voor aanvang van de training/opleiding kan kosteloos geannuleerd worden.
- Tot uiterlijk 4 weken voor aanvang van de training bedragen de annuleringskosten € 250,- (exclusief BTW).
- Hierna zijn de volledige deelnamekosten verschuldigd.

Bij deelname aan trainingen binnen de open inschrijving mag opdrachtgever uiteraard een vervanger sturen. Ook biedt Kyden (voorheen Dialogue) de opdrachtgever de mogelijkheid om de training op een andere datum te volgen. In beide laatste gevallen brengt Kyden (voorheen Dialogue) € 75,- aan verwerkings- en administratiekosten in rekening. Vindt de verschuiving van een trainingsdatum plaats binnen 14 dagen voor aanvang van de training, dan bedraagt dit bedrag € 100,-.

### 14. Bedenkingstermijn

Na ontvangst van de aanmelding zendt Kyden (voorheen Dialogue) een bevestiging. Na ontvangst van de bevestiging heeft de opdrachtgever vervolgens 14 dagen bedenktijd om de opdracht te ontbinden. Ontbinding binnen de bedenkingstermijn is kosteloos.

### 15. Het in dienst nemen van wederzijds personeel

Partijen zullen niet tijdens de duur van de opdracht(uitvoering) personeel van elkaar in dienst nemen of over indiensttreding onderhandelen, anders dan in overleg.

### 16. Intellectueel eigendom

Al het door Kyden (voorheen Dialogue) ontwikkeld lesmateriaal valt onder het eigendomsrecht/copyright van Kyden (voorheen Dialogue), tenzij anders overeengekomen.

Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, welke zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van Kyden (voorheen Dialogue), tenzij anders overeengekomen.

Bij de uitvoering van de opdracht gebruikt lesmateriaal, in de meest brede zin, wordt uitsluitend voor eigen gebruik aan de opdrachtgevers ter beschikking gesteld. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na vooraf verkregen toestemming van Kyden (voorheen Dialogue).

De opdrachtgever heeft het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in de eigen organisatie, voor zover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijdse beëindiging van de opdracht, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

#### **17. Klachtenregeling**

NRTO-leden dienen zich te houden 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 Kyden (voorheen Dialogue) bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteithandhaving, 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.