

Algemene voorwaarden Brooklyn Consultancy & Training

Zoals gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 56319312.

Artikel 1. Algemeen

1. In deze algemene voorwaarden (hierna: 'voorwaarden') wordt verstaan onder:
 - A. Brooklyn Consultancy & Training: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid 'Brooklyn Consultancy & Training', gevestigd te Gorssel.
 - B. Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, handelend in de uitoefening van zijn bedrijf, die aan Brooklyn Consultancy & Training opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten.
 - C. Diensten: diensten op het gebied van–. het begeleiden van boventallige of anderszins daarvoor in aanmerking komende werknemers van werk naar werk, het organiseren van bijscholingen en trainingen, het uitvoeren van outplacementtrajecten, het sluiten van (arbeids)contracten met en detacheren van bedoelde personen, teneinde hen te begeleiden naar passend werk; alsmede het verrichten van al hetgeen met vorenstaande verband houdt of daarvoor in de ruimste zin bevorderlijk kan zijn.
 - D. Cliënt: de natuurlijke persoon of organisatie aan wie daadwerkelijk de diensten worden verleend.
 - E. Partijen: Brooklyn Consultancy & Training en Opdrachtgever tezamen.
2. Afwijkingen van deze voorwaarden kunnen alleen schriftelijk worden overeengekomen en gelden alleen voor de Overeenkomst waarbij deze zijn overeengekomen.
3. Indien één of meer bepalingen van deze voorwaarden nietig zijn of door rechterlijke tussenkomst vernietigd worden, dan blijven de overige bepalingen volledig van kracht. Partijen stellen in onderling overleg nieuwe bepalingen op, volgens doel en strekking van de oorspronkelijke bepalingen.
4. De voorwaarden worden bedongen ten behoeve van iedere derde die, al dan niet in dienstverband, bij de uitvoering van enige Overeenkomst wordt ingeschakeld of in verband daarmee aansprakelijk is of kan zijn.

Artikel 2. Offertes en totstandkoming Overeenkomst

1. Alle offertes van de Brooklyn Consultancy & Training zijn vrijblijvend en geldig gedurende 30 dagen na offertedatum.
2. Brooklyn Consultancy & Training kan niet aan zijn offertes worden gehouden indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan of moet begrijpen dat de offertes, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevatten.
3. De in een offerte vermelde prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, tenzij expliciet in de offerte anders is aangegeven.
4. De Overeenkomst komt tot stand op het moment dat Brooklyn Consultancy & Training de door Opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte per e-mail of per post retour heeft ontvangen.
5. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, welke Partijen uitdrukkelijk en schriftelijk overeenkomen, eindigt de Overeenkomst van rechtswege op de vooraf bepaalde einddatum.
6. Indien de Overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, is artikel 14 overeenkomstig van toepassing.

Artikel 3. Uitvoering Overeenkomst

1. Brooklyn Consultancy & Training zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Alle Overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Brooklyn Consultancy & Training zien op een inspanningsverplichting, tenzij en voor zover in de schriftelijke overeenkomst Brooklyn Consultancy & Training uitdrukkelijk een resultaat heeft toegezegd, het betreffende resultaat met voldoende bepaaldheid is omschreven en Brooklyn Consultancy & Training een doorslaggevende invloed heeft op dit resultaat.
2. In alle gevallen waarin Brooklyn Consultancy & Training dat nuttig of noodzakelijk acht, heeft zij het recht om bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Brooklyn Consultancy & Training overeenkomstig haar oordeel nodig heeft voor het uitvoeren van de Overeenkomst, of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de

- Overeenkomst, tijdig in de door Brooklyn Consultancy & Training gewenste vorm en op de door Brooklyn Consultancy & Training gewenste wijze ter beschikking te stellen.
4. De uitvoering van de voor Opdrachtgever te verrichten werkzaamheden geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden geen rechten ontleen.
 5. Overeengekomen uitvoeringstermijnen ten gunste van de Opdrachtgever, zijn nimmer te beschouwen als fatale termijnen.
 6. Brooklyn Consultancy & Training zal zich te allen tijde houden aan de NOLOC gedragscode.
 7. Indien de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk op locatie van Opdrachtgever wordt uitgevoerd, zal Opdrachtgever een af te sluiten werkruimte en de benodigde materialen ter beschikking stellen. Opdrachtgever dient zorg te dragen dat de ruimte voldoet aan alle wettelijk gestelde ARBO-normen en aan andere toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot arbeidsomstandigheden. Opdrachtgever dient er voor zorg te dragen dat Brooklyn Consultancy & Training in dat geval wordt voorzien van kantoorruimte en overige faciliteiten die naar het oordeel van Brooklyn Consultancy & Training noodzakelijk of nuttig zijn om de Overeenkomst uit te voeren.
 8. Het gebruik dat de Opdrachtgever maakt van de door Brooklyn Consultancy & Training gegeven adviezen en/of verstrekte adviesrapporten, is voor risico van de Opdrachtgever. De bewijslast dat het advies niet voldoet aan hetgeen schriftelijk is overeengekomen, dan wel aan hetgeen in redelijkheid verwacht mag worden van een bekwame dienstverlener, berust geheel bij de Opdrachtgever. Voorgaande geldt onverminderd het recht van Brooklyn Consultancy & Training om tegenbewijs te leveren.
 9. Opdrachtgever kan geen rechten ontleen aan adviezen van Brooklyn Consultancy & Training die geen betrekking hebben op de verstrekte opdracht.

Artikel 4. Wijziging van de Overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de Overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de Overeenkomst te wijzigen of aan te vullen en/of de looptijd van de Overeenkomst te wijzigen, zullen Partijen tijdig en in onderling overleg de Overeenkomst aanpassen.
2. Brooklyn Consultancy & Training zal bij de in onderling overleg overeengekomen aanpassing van de Overeenkomst aangeven in hoeverre dit een wijziging van het honorarium tot gevolg heeft.
3. Indien de omvang van de aan Brooklyn Consultancy & Training verstrekte opdracht na het sluiten van de overeenkomst wijzigt als gevolg van meerwerk, is de Brooklyn Consultancy & Training gerechtigd het meerwerk bij Opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Van meerwerk is sprake bij situaties waarin de door Opdrachtgever verstrekte informatie niet overeenstemt met de werkelijkheid en dit tot extra werkzaamheden leidt.

Artikel 5. Honorarium en kosten

1. Het honorarium van Brooklyn Consultancy & Training wordt berekend op basis van tarieven per gewerkte tijdseenheid door Brooklyn Consultancy & Training, met als kleinste tijdseenheid 60 min.
2. Brooklyn Consultancy & Training is gerechtigd Opdrachtgever te verzoeken om een redelijk voorschot te betalen in verband met honoraria die Opdrachtgever verschuldigd is of zal worden.

Artikel 6. Betaling

1. Betaling van het honorarium dient uiterlijk 30 dagen na factuurdatum plaats te vinden.
2. Brooklyn Consultancy & Training is gerechtigd om deelfacturen te sturen.
3. Indien Opdrachtgever niet binnen de in lid 1 genoemde termijn heeft betaald, verkeert hij van rechtswege in verzuim zonder dat daartoe verdere ingebrekestelling vereist is. Ingeval van verzuim van Opdrachtgever is Brooklyn Consultancy & Training bevoegd over het niet of niet tijdig betaalde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen, lopend vanaf de vervaldatum tot aan de dag van algehele voldoening.
4. Indien Opdrachtgever tekortschiet in de nakoming van één of meerdere verplichtingen jegens Brooklyn Consultancy & Training, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening, in en buiten rechte, voor rekening van Opdrachtgever, waarbij de buitengerechtelijke kosten minimaal 15% van het factuurbedrag bedragen met een minimum van € 250,-. Opdrachtgever is niet gerechtigd tot opschorting en/of verrekening van zijn verplichtingen jegens Brooklyn Consultancy & Training.

5. Wanneer er meerdere Opdrachtgevers zijn, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het totale factuurbedrag, voor zover de werkzaamheden ten behoeve van de gezamenlijke Opdrachtgevers zijn verricht en ongeacht de tenaamstelling van de factuur.
6. Door Opdrachtgever betaalde bedragen strekken steeds ter voldoening van in de eerste plaats alle verschuldigde rente en kosten en in de tweede plaats van opeisbare facturen die het langst open staan. Zelfs al geeft Opdrachtgever aan dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.

Artikel 7. Opschorting en ontbinding

1. Indien:
 - A. Opdrachtgever in gebreke is met het (tijdig) nakomen van enige verplichting met betrekking tot de overeenkomst;
 - B. Aannemelijk is dat Opdrachtgever niet, niet volledig en/of niet tijdig aan een verplichting jegens Brooklyn Consultancy & Training zal (kunnen) voldoen;
 - C. Opdrachtgever in staat van faillissement verkeert, onder curatele is gesteld, surseance van betaling heeft verkregen of de wettelijke schuldsaneringsregeling op Opdrachtgever van toepassing is verklaard, of een verzoek daartoe aanhangig is, heeft Brooklyn Consultancy & Training het recht om de nakoming uit hoofde van alle tussen Opdrachtgever en Brooklyn Consultancy & Training bestaande Overeenkomsten op te schorten, dan wel deze Overeenkomsten zonder enige ingebrekestelling en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, geheel of gedeeltelijk te ontbinden.
2. Opschorting en ontbinding zijn slechts toegelaten voor zover de tekortkoming haar rechtvaardigt.
3. Voorts is Brooklyn Consultancy & Training bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd.
4. Alle eventuele verplichtingen van Opdrachtgever jegens Brooklyn Consultancy & Training worden na ontbinding of opschorting onmiddellijk opeisbaar.
5. Opschorting en/of ontbinding laten de betalingsverplichting voor de reeds verrichte werkzaamheden onverlet. Tevens is Brooklyn Consultancy & Training alsdan gerechtigd van de Opdrachtgever te vorderen vergoeding van schade, kosten en interesten veroorzaakt door de wanprestatie van de Opdrachtgever en de ontbinding van de overeenkomst, daaronder begrepen het door Brooklyn Consultancy & Training gederfde honorarium.

Artikel 8. Overmacht

1. Indien Brooklyn Consultancy & Training zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet behoorlijk kan nakomen ten gevolge van externe oorzaken en omstandigheden, voorzien of niet voorzien, die redelijkerwijs niet aan Brooklyn Consultancy & Training kunnen worden toegerekend, worden die verplichtingen opgeschort tot op het moment dat Brooklyn Consultancy & Training alsnog in staat is deze op de overeengekomen wijze na te komen.
2. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Brooklyn Consultancy & Training geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Brooklyn Consultancy & Training niet in staat is de verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van Brooklyn Consultancy & Training, ziekte, overlijden van de persoon die de overeenkomst uitvoert en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.
3. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, is ieder van de Partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Indien Brooklyn Consultancy & Training bij het intreden van overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen, is zij gerechtigd het reeds verrichte deel afzonderlijk te factureren.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Brooklyn Consultancy & Training, is beperkt tot maximaal het bedrag van het honorarium dat Brooklyn Consultancy & Training voor zijn werkzaamheden in de betreffende Overeenkomst aan Opdrachtgever heeft gefactureerd.
2. De aansprakelijkheid van Brooklyn Consultancy & Training is te allen tijde beperkt tot een bedrag van ten hoogste tweemaal het factuurbedrag.
3. Brooklyn Consultancy & Training is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Brooklyn Consultancy & Training is uitgegaan van door of vanwege de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
4. Brooklyn Consultancy & Training is niet aansprakelijk voor tekortkomingen in de uitvoering van de Overeenkomst van door de Opdrachtgever op advies van Brooklyn Consultancy & Training ingeschakelde derden.
5. Brooklyn Consultancy & Training is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder mede begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van de Opdrachtgever, gederfde winst, gemiste besparingen en gevolgschade, op enigerlei wijze verband houdend met, dan wel veroorzaakt door de uitvoering van de Overeenkomst.
6. Brooklyn Consultancy & Training heeft te allen tijde het recht, indien en voor zover mogelijk, de schade van de Opdrachtgever ongedaan te maken.
7. De Opdrachtgever vrijwaart Brooklyn Consultancy & Training tegen en stelt Brooklyn Consultancy & Training schadeloos voor alle aanspraken van derden welke direct of indirect, middellijk of onmiddellijk met de uitvoering van de Overeenkomst samenhangen en alle daarmee verband houdende financiële gevolgen.
8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Brooklyn Consultancy & Training.
9. De aansprakelijkheid van Brooklyn Consultancy & Training is gebaseerd op een wettelijke of contractuele toerekenbare tekortkoming.
10. Brooklyn Consultancy & Training ofwel door haar in te schakelen derden, die belast worden met het begeleiden van Cliënten, zullen geen middelen, methoden, technieken of instructies geven of gebruiken of situaties laten ontstaan die het vermogen van Cliënt beperken of nadelig beïnvloeden bij het waarnemen, analyseren en beoordelen van voor de Cliënt dreigend letsel, in welke vorm dan ook. Indien Cliënt enig letsel zou oplopen, is Brooklyn Consultancy & Training c.q. door haar in te schakelen derden, daarvoor op generlei wijze aansprakelijk.
11. De leden 3, 4 en 6 van dit artikel zijn niet van toepassing in Overeenkomsten met natuurlijke personen.

Artikel 10. Geheimhouding

1. Brooklyn Consultancy & Training en Opdrachtgever zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie en gegevens die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar hebben verkregen.
2. Alle informatie heeft als vertrouwelijk te gelden, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is aangegeven door één van de Partijen.
3. De in lid 1 bedoelde geheimhouding geldt niet voor zover wettelijke- of beroepsregels Brooklyn Consultancy & Training een informatieplicht opleggen.
4. Gesprekken, sessies en andere contacten die tussen Brooklyn Consultancy & Training en Cliënt plaatsvinden zijn strikt vertrouwelijk. Noch Brooklyn Consultancy & Training, noch Cliënt is verplicht enige informatie voortkomend uit deze contacten te overleggen aan de Opdrachtgever.
5. Brooklyn Consultancy & Training is gehouden aan zijn geheimhoudingsplicht en dient in verband hiermee alle gegevens en alle door cliënt verstrekte informatie als strikt vertrouwelijk te beschouwen en alles te doen en na te laten wat redelijkerwijs mogelijk en noodzakelijk is om geheimhouding te verzekeren.
6. Indien het coaching betreft van een individuele medewerker (Cliënt) in opdracht van een werkgever (Opdrachtgever), dan wordt de inhoud van de individuele gesprekken alleen op hoofdlijnen aan de Opdrachtgever gerapporteerd, tenzij de Cliënt uitdrukkelijk schriftelijk toestemming geeft dat deze gesprekken inhoudelijk met de Opdrachtgever mogen worden gedeeld.

Artikel 11. Intellectuele eigendom

1. Alle rechten van intellectuele eigendom op alle krachtens de Overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde zaken zoals onder andere, doch niet uitsluitend; analyses, documentatie, rapporten, materialen, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij Brooklyn Consultancy & Training of diens licentiegevers.
2. Opdrachtgever verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die bij deze voorwaarden of anderszins uitdrukkelijk worden toegekend en voor het overige zal hij de zaken of andere materialen niet verveelvoudigen of daarvan kopieën (laten) vervaardigen. Het is Opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele eigendom, uit de in het eerste lid genoemde werken, te verwijderen of te wijzigen.
3. Onverminderd het bepaalde in lid 1 en lid 2 verleent Brooklyn Consultancy & Training Opdrachtgever het niet-exclusieve recht op het gebruik van de krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen zoals: analyses, documentatie, rapporten, materialen, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan. Opdrachtgever zal de tussen Partijen overeengekomen gebruiksbeperkingen steeds stipt naleven.

Artikel 12. Klachten

1. Op klachten is de Klachtenregeling van Brooklyn Consultancy & Training van toepassing.
2. Klachten over de geleverde diensten dienen, op straffe van verval, schriftelijk en binnen 8 dagen na het verrichten van de dienst bij Brooklyn Consultancy & Training gemeld te worden.
3. Klachten over de factuur dienen, op straffe van verval, schriftelijk en binnen 30 dagen na factuurdatum bij de Brooklyn Consultancy & Training gemeld te worden.
4. Een klacht schort de betalingsverplichting van de Opdrachtgever niet op.
5. Indien een klacht gegrond is, zal Brooklyn Consultancy & Training alsnog nakomen zoals overeengekomen, tenzij dit reeds voor de Opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de Opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.

Artikel 13. Annulering van sessie

1. Annulering door Cliënt dient zowel telefonisch als per e-mail te geschieden. Brooklyn Consultancy & Training dient per ommegaande de annulering per e-mail te bevestigen.
2. Wanneer een sessie buiten de invloedssfeer van Brooklyn Consultancy & Training niet is afgenomen op het overeengekomen tijdstip, zijn de onderstaande annuleringsvoorwaarden van toepassing:

Annulering van gereserveerde uren binnen	Kosten Opdrachtgever
24 uur voor aanvang	100% facturatie van de Overeenkomst
24 – 48 uur voor aanvang	50% facturatie van de Overeenkomst

Artikel 14. Tussentijdse opzegging

1. Ieder van de Partijen is bevoegd de overeenkomst, met een looptijd van meer dan zes maanden, na zes maanden tussentijds op te zeggen tegen het einde van de maand en met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden.
2. De opzeggende partij dient een naar redelijkheid vast te stellen, zwaarwegende reden te hebben om de overeenkomst tussentijds op te zeggen.
3. Opzegging dient schriftelijk, bij aangetekend schrijven, te worden medegedeeld onder vermelding van de in het vorig lid bedoelde zwaarwegende reden.
4. Wanneer Opdrachtgever de overeenkomst tussentijds opzegt, heeft Brooklyn Consultancy & Training recht op vergoeding van:
 - A. additionele kosten die Brooklyn Consultancy & Training reeds heeft gemaakt; en
 - B. kosten die voortvloeien uit eventuele annulering van ingeschakelde derden; en
 - C. door deze tussentijdse opzegging geleden schade.

Artikel 15. Slotbepalingen

1. Deze voorwaarden blijven van kracht indien Brooklyn Consultancy & Training van naam, rechtsvorm of eigenaar verandert.

2. Brooklyn Consultancy & Training is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. De wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van inwerkingtreding. De voormelde wijzigingen hebben geen invloed op de tijdens de inwerkingtreding lopende Overeenkomsten, tenzij Partijen anders overeenkomen.
3. Alle rechtsverhoudingen tussen Brooklyn Consultancy & Training en Opdrachtgever waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, worden beheerst door Nederlands recht.
4. De rechter van het Arrondissement Noord-Nederland, locatie Groningen is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen Partijen dat verband houdt met de onderhavige Overeenkomst.
5. Er is sprake van een geschil als bedoeld in het vierde lid zodra één van de Partijen dat stelt.
6. Deze voorwaarden treden op 1 juni 2018 in werking.

Klachtenregeling

Behorend bij de Algemene Voorwaarden Brooklyn Consultancy & Training

Algemeen

1. Deze klachtenregeling maakt als bijlage deel uit van de algemene voorwaarden die Brooklyn Consultancy & Training in de relatie met opdrachtgevers en cliënten hanteert. Deze regeling is van toepassing wanneer opdrachtgever/cliënt (hierna te noemen: indiener) een klacht heeft over de dienstverlening van Brooklyn Consultancy & Training.

Definitie

2. Onderwerp van een klacht kan zijn een gedraging of handeling door Brooklyn Consultancy & Training of een door Brooklyn Consultancy & Training ingeschakelde derde jegens indiener, dan wel het nalaten of weigeren daarvan. De indiener kan een klacht voorleggen indien hij/zij van mening is dat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan, jegens hem/haar onbehoorlijk is en/of hem/haar in gerechtvaardigde belangen treft.

Indiening van de klacht

- 3.1 De klacht wordt vertrouwelijk per e-mail ingediend binnen 8 dagen nadat de gedraging of handeling, dan wel het nalaten of weigeren daarvan heeft plaatsgevonden, ofwel binnen 8 dagen nadat redelijkerwijs kon worden geconstateerd dat het gebeurde aanleiding is voor een klacht. Overschrijding van de termijn kan niet-ontvankelijkheid tot gevolg hebben.
- 3.2 De Indiener omschrijft in zijn klacht om welk feit het gaat en op welke wijze hij/zij meent onbehoorlijk te zijn behandeld en/of in zijn/haar belang te zijn geschaad.

Klachtbehandeling in eerste aanleg

- 4.1 Behandeling van de klacht vindt in eerste aanleg plaats door Brooklyn Consultancy & Training.
- 4.2 De indiener ontvangt binnen 2 weken een ontvangstbevestiging per e-mail. Daarin worden de door de indiener omschreven feiten geresumeerd en wordt aangegeven op welke wijze Brooklyn Consultancy & Training de klacht zal onderzoeken.
- 4.3 Brooklyn Consultancy & Training handelt de klacht af binnen 4 weken na ontvangst. Doen zich omstandigheden voor die behandeling van de klacht binnen deze termijn onmogelijk maken, dan wordt de indiener hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt een andere, redelijke termijn voor afhandeling aangegeven.

Onderzoek van de klacht

- 5.1 Na kennisneming van de klacht stelt Brooklyn Consultancy & Training een onderzoek in. Desgevraagd zal de indiener nadere toelichting geven op zijn/haar klacht.
- 5.2 Brooklyn Consultancy & Training is bevoegd om alle informatie in te winnen die nodig lijkt te zijn voor de oordeelsvorming. Zo nodig kunnen getuigen en/of onafhankelijke deskundigen worden geraadpleegd.
- 5.3 Het onderzoek van de klacht richt zich op de vraag of de omstreden handeling of gedraging, danwel het nalaten of weigeren daarvan:

- a. in strijd is met de bepalingen uit de overeenkomst tot dienstverlening;
- b. zorgvuldig en met inachtneming van de daarvoor gebruikelijke procedures tot stand is gekomen.
- c. in overeenstemming is met de eisen van behoorlijk en professioneel gedrag alsmede met de normen die voortvloeien uit de beginselen van redelijkheid en billijkheid.

Oordeel

- 6.1 Als Brooklyn Consultancy & Training de klacht terecht acht, wordt dit gemotiveerd per e-mail aan indiener meegedeeld. Indien van toepassing doet Brooklyn Consultancy & Training aan indiener een voorstel voor herstel of compensatie, met inachtneming van wat inzake overmacht en aansprakelijkheid in de Algemene Voorwaarden is opgenomen.
- 6.2 Als Brooklyn Consultancy & Training de klacht niet terecht acht, wordt dit gemotiveerd per e-mail aan de indiener medegedeeld. Indien de indiener dit wenst, kan de opdracht/overeenkomst conform de Algemene Voorwaarden van Brooklyn Consultancy & Training met wederzijds goedvinden beëindigd worden.

Privacyregeling

Behorend bij de Algemene Voorwaarden Brooklyn Consultancy & Training.

Bij het verlenen van onze diensten verwerken wij uw persoonsgegevens. Om u te informeren hoe wij met uw persoonsgegevens omgaan hebben wij deze privacyverklaring opgesteld.

Contactgegevens

De persoonsgegevens worden verwerkt door:

Brooklyn Consultancy & Training
Zutphensweg 30, 7213 GH Gorssel,
(06) 651104644, chielvdheide@brooklyngroep.nl

Het gebruik van persoonsgegevens door Brooklyn Consultancy & Training

Brooklyn Consultancy & Training verkrijgt persoonsgegevens van uzelf, bijvoorbeeld de gegevens die u aan ons verstrekt via de website, e-mail, telefoon en app. Daarnaast kunnen wij uw persoonsgegevens verkrijgen via derden in het kader van onze dienstverlening.

Persoonsgegevens

Brooklyn Consultancy & Training verwerkt de volgende categorieën van persoonsgegevens:

- NAW-gegevens;
- Contactgegevens, zoals e-mailadres en telefoonnummers;
- Financiële en fiscale gegevens;
- Gespreksverslagen;
- Informatie uit testen;
- Inhoud van communicatie;
- IP-adres.

Doeleinden

Brooklyn Consultancy & Training verwerkt deze persoonsgegevens voor diverse doeleinden, zoals:

- Het onderhouden van contact;
- Een goede en efficiënte dienstverlening;
- Beheer van het cliëntenbestand;
- Het verrichten van administratieve handelingen zoals planning;
- Het bieden van begeleiding op maat;
- Verbetering van de dienstverlening;

- Rapporteren en analyseren voor verantwoording aan opdrachtgevers;
- Facturering;
- Innemen van gelden en het nemen van incassomaatregelen;
- Marketing;
- Nakoming van wettelijke verplichtingen;
- Het voeren van geschillen;
- Het kunnen aanbieden van gepersonaliseerde offertes en informatie.

Grondslagen

Wij verwerken bepaalde persoonsgegevens om uitvoering te geven aan de overeenkomst met u, dan wel om te kunnen voldoen aan een wettelijke verplichting,

Tevens verwerken wij persoonsgegevens, omdat Brooklyn Consultancy & Training hier gerechtvaardigde belangen bij heeft. Deze gerechtvaardigde belangen zijn:

- Het op zo efficiënt mogelijke wijze kunnen verlenen van haar diensten;
- De bescherming van haar financiële belangen;
- De verbetering van haar diensten;
- De beveiliging en het beheer van haar systemen.

Indien persoonsgegevens worden verwerkt op grond van toestemming, zal dat afzonderlijk worden gevraagd.

Verstrekking aan derden

In het kader van haar dienstverlening kan Brooklyn Consultancy & Training persoonsgegevens uitwisselen. Brooklyn Consultancy & Training kan voor de hiervoor genoemde doeleinden gebruik maken van diensten van derden, zoals de IT-leveranciers van onze website en onze systemen, testbureaus of ingeschakelde ZZP'ers. In het kader daarvan worden aan deze derden persoonsgegevens verstrekt. Deze derden mogen uw persoonsgegevens slechts verwerken voor de voornoemde doeleinden.

Tot slot kunnen uw persoonsgegevens verstrekt worden aan derden wanneer Brooklyn Consultancy & Training aan een wettelijke verplichting moet voldoen. Brooklyn Consultancy & Training zal uw gegevens niet verstrekken voor commerciële of goede doelen.

Doorgifte van uw gegevens buiten de EER

Uw persoonsgegevens kunnen door derden buiten de EU worden verwerkt en/of opgeslagen wanneer gebruik wordt gemaakt van Microsoft Office 365, Dropbox, Google Analytics, LinkedIn of Facebook (WhatsApp) in het contact met u. Deze partijen zijn "EU-VS Privacy Shield" gecertificeerd, zodat zij zich zullen houden aan de Europese privacyregelgeving.

Hoe lang wij uw gegevens bewaren

Brooklyn Consultancy & Training zal uw persoonsgegevens niet langer verwerken dan noodzakelijk voor de doeleinden die zij in deze privacyverklaring heeft genoemd. Dit betekent dat uw persoonsgegevens bewaard worden zolang zij nodig zijn om de betreffende doelen te bereiken.

Bepaalde gegevens moeten wel langer bewaard worden, omdat Brooklyn Consultancy & Training zich moet houden aan wettelijke bewaarplichten, zoals de fiscale bewaarplicht.

Hoe wij uw gegevens beveiligen

Wij vinden het belangrijk dat uw persoonsgegevens zijn beveiligd tegen verlies of onbevoegde toegang van uw persoonsgegevens. Daarom heeft Brooklyn Consultancy & Training passende beveiligingsmaatregelen genomen.

Profilering

Wij maken gedragsanalyses van de informatie die wij over u verzamelen. Dit doen wij om onze dienstverlening te kunnen verbeteren en zodat wij aan opdrachtgevers terugkoppelingen en advies kunnen geven door middel van rapportages.

Daarnaast combineren wij de persoonsgegevens die afkomstig zijn uit de verschillende bronnen zoals mail, sms en App, om u gepersonaliseerde offertes en informatie aan te kunnen bieden.

Cookies

Op de website worden functionele cookies gebruikt om de website goed te laten functioneren. Via cookies worden uw IP-adres en de systeem informatie van uw apparaat verwerkt.

Via onze website wordt een cookie geplaatst van het Amerikaanse bedrijf Google, als deel van de "Analytics"-dienst. Wij gebruiken deze dienst om bij te houden en rapportages te krijgen over hoe bezoekers de website gebruiken. Google kan deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover derden de informatie namens Google verwerken. Wij hebben hier geen invloed op. Wij hebben Google niet toegestaan de verkregen "analytics" informatie te gebruiken voor andere Google diensten. De informatie die Google verzamelt wordt zo veel mogelijk geanonimiseerd. Uw IP-adres wordt nadrukkelijk niet meegegeven. De informatie wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google stelt zich te houden aan de Privacy Shield principes en is aangesloten bij het Privacy Shield-programma van het Amerikaanse Ministerie van Handel. Dit houdt in dat er sprake is van een passend beschermingsniveau voor de verwerking van eventuele persoonsgegevens.

Uw rechten

U heeft het recht om Brooklyn Consultancy & Training een verzoek te doen tot inzage van uw persoonsgegevens. Na ontvangst van uw verzoek ontvangt u binnen 1 maand een overzicht van uw persoonsgegevens. Indien daaruit onjuistheden blijken kunt u verzoeken uw gegevens aan te passen, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen.

Ook kunt u Brooklyn Consultancy & Training verzoeken om overdracht van uw persoonsgegevens of kunt u bezwaar aantekenen tegen de verwerking van uw persoonsgegevens vanwege bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Vragen over deze privacyverklaring of een verzoek over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u sturen naar:

Contactpersoon gegevensbescherming: chielvdheide@brooklyngroep.nl

Als u een klacht heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens door Brooklyn Consultancy & Training, laat dit dan vooral aan ons weten. Mocht u er met ons niet samen uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de privacytoezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. U kunt hiervoor contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Wijzigingen privacyverklaring

Deze privacyverklaring is voor het laatst aangepast op 1 juni 2019.

Brooklyn Consultancy & Training kan deze privacy verklaring aanpassen. Nieuwe versies worden altijd op de website gepubliceerd. Wij raden u daarom aan om deze verklaring geregeld te raadplegen, zodat u op de hoogte blijft van wijzigingen.