

# ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie: januari 2024

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door het opleidingsbedrijf van Krachtig Communiceren/ Presenteren - Stem, gevestigd: Laagveld 21, 5707 GR te Helmond, en zijn van toepassing op overeenkomsten waarin deze "opdrachtnemer" is.

## Artikel 1: Definities

1. Opdrachtnemer:

degene die een cursus/opleiding/training/intake/ coachingstraject organiseert en daartoe met opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten.

2. Opdrachtgever:

degene die zichzelf, dan wel een ander als cursist heeft aangemeld/opgegeven voor het volgen van een door opdrachtnemer georganiseerd(e) cursus/opleiding/training/ intake/coachingstraject en daartoe met opdrachtnemer een overeenkomst heeft gesloten.

3. Cursist:

degene die als feitelijke deelnemer van een cursus/opleiding/training/intake/ coachingstraject is opgegeven.

4. Overeenkomst:

het contract tussen opdrachtgever en opdrachtnemer over het volgen door een cursist van een cursus/opleiding/training/intake/coachingstraject welke is/wordt georganiseerd door opdrachtnemer.

## Artikel 2: Toepasselijkheid van deze voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes en overeenkomsten waarbij opdrachtnemer als zodanig partij is. Algemene voorwaarden van opdrachtgevers gelden niet, tenzij die door opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.

2. Aanvullingen op, of afwijkingen van, deze voorwaarden gelden uitsluitend indien zij schriftelijk zijn bevestigd.

3. In geval één of meerdere bepalingen van deze voorwaarden nietig of vernietigd zijn, zullen de overige bepalingen van de voorwaarden volledig van toepassing zijn en verplichten partijen zich in plaats van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen die zo dicht mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling benaderen.

## Artikel 3: Offertes en totstandkoming van de Overeenkomst

1. Aanmelding voor een cursus/opleiding/training dient schriftelijk te geschieden. De opdrachtgever staat in voor de juistheid van de daarbij of in aanvulling daarop door hem verschaftte gegevens.

De opdrachtgever heeft een bedenktijd van 14 dagen na aanmelding voor een cursus/opleiding/training. Mocht de opdrachtgever na de bedenktijd van 14 dagen besluiten om de opdracht niet door te laten gaan dan zijn daar geen kosten aan verbonden.

## Artikel 4: Annulering, opschorting, ontbinding

1. Bij annulering door opdrachtgever tot 1 maand voor de eerste trainingsdag/intake van een opleiding/training met een doorlooptijd van maximaal 2 maanden is 10% van het opleidings-/cursusgeld verschuldigd, met een minimum van € 200,-. Bij annulering binnen 1 maand voor de eerste trainingsdag/intake dienen de opleidings-/cursusgelden volledig te worden voldaan en bestaat geen recht of aanspraak op terugbetaling daarvan. In geval van annulering van een overeenkomst voor een opleiding/training met een doorlooptijd langer dan 2 maanden door opdrachtgever dienen de opleidings-/cursusgelden volledig te worden voldaan en bestaat er geen recht of aanspraak op terugbetaling daarvan.
2. Opdrachtgever kan in plaats van de oorspronkelijk opgegeven cursist een vervanger laten deelnemen aan de cursus/opleiding/training/symposium, tenzij dit naar redelijk oordeel van opdrachtnemer bezwaarlijk is, gelet op de aard en inrichting van de cursus/opleiding/training/symposium en/of het opleidingsniveau en/of de persoon van de vervanger.
3. Opdrachtnemer streeft ernaar om de cursus/opleiding/training/het symposium te laten verlopen op de vooraf aangegeven wijze. Het is opdrachtgever echter toegestaan om, indien omstandigheden, niet beperkt tot situaties van overmacht, daartoe nopen, wijzigingen aan te brengen in het programma, locaties en data. Een dergelijke wijziging leidt niet tot schadeplichtigheid aan de zijde van opdrachtnemer.
4. Opdrachtnemer is gerechtigd de overeenkomst te annuleren indien naar zijn oordeel onvoldoende cursisten zijn ingeschreven voor de betreffende cursus/opleiding/training/het symposium, in welk geval de opdrachtgever recht heeft op terugbetaling binnen 14 dagen van het voor de cursus/opleiding/training/het symposium aan opdrachtnemer betaalde cursusgeld.
5. Opdrachtnemer is, te zijnen keuze, gerechtigd de overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden of op te schorten in geval van (tijdelijke) overmacht, waaronder mede te verstaan ziekte van docenten, stakingen, bedrijfsbezettingen en brand. Ontbinding leidt niet tot schadeplichtigheid aan de zijde van opdrachtnemer, doch geeft opdrachtgever aanspraak op terugbetaling van een evenredig deel van het aan opdrachtnemer betaalde cursusgeld.

## Artikel 5: Verplichting van opdrachtnemer terzake de uitvoering van de overeenkomst

1. Opdrachtnemer zal bij de uitvoering van deze overeenkomst de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen en zich inspannen om die kwaliteit te leveren die in redelijkheid van haar kan worden verlangd.

## Artikel 6: Uitvoering, rapportage, garantie en auteursrechten en eigendomsrecht

1. Opdrachtnemer staat ervoor in dat de werkzaamheden op vakbekwame wijze en naar beste inzicht en vermogen zullen worden uitgevoerd.
2. Om er zeker van te zijn dat de professionaliteit op een vereist niveau blijft, hebben we regelmatig intern overleg over thema's uit ons vakgebied middels intervisie. Daarnaast geven wij elkaar interactie-feedback en wisselen we didactische werkvormen, studiematerialen en andere ideeën uit.
3. Onze cursussen worden zowel schriftelijk als mondeling geëvalueerd. Uiteraard zijn deze evaluaties voor de opdrachtgever. Tegelijkertijd vormen zij een belangrijk onderdeel van onze interne kwaliteitscontrole.
4. Verstrekking en/of ter beschikking stelling aan cursisten van auteursrechtelijk beschermde werken/teksten/stukken/materialen, betekent op geen enkele wijze overdracht van de auteursrechten die daarop rusten, of een gebruiksrecht dat verder gaat dan op grond van de auteurswet is toegestaan.
5. Op het studiemateriaal berust geen copyright. Na de cursus blijft het studiemateriaal eigendom van de cursist.

## Artikel 7: Betaling

1. Opdrachtnemer zal de opleidings-/cursusgelden en eventuele bijkomende kosten in rekening brengen middels zending van een factuur naar het door de opdrachtgever opgegeven factuuradres. Facturering op deze wijze laat onverlet de betalingsverplichting van de opdrachtgever, indien tenaamstelling en adres anders zijn dan die van opdrachtgever.
2. Kosten voor studiemateriaal zijn inbegrepen.
3. Extra begeleiding of diensten worden per opdracht bekeken en vernoemd staan in de offerte.
4. Betaling van facturen dient te geschieden door overmaking van het bedrag en tenaamstelling vermeld op de factuur. Betaling geschied binnen 14 dagen na factuurdatum doch uiterlijk de dag voorafgaand aan de aanvang van de cursus/opleiding/training/intake/het symposium/coachingstraject. Verrekening is niet toegestaan.
5. Bij overschrijding van de betalingstermijn zal de opdrachtgever van rechtswege in verzuim zijn en rente verschuldigd zijn van 1% per maand, te berekenen over het factuurbedrag tot het moment van algehele voldoening.
6. Bij niet volledige betaling binnen de gestelde termijn zal de opdrachtgever gehouden zijn tot vergoeding buitengerechtelijke kosten ter hoogte van 15% van het onbetaald gelaten bedrag, met een minimum van € 250,-.
7. Tenzij anders aangegeven zijn bedragen aangeduid met BTW 0 tarief.

## Artikel 8: Gedrag, toegang en identificatieplicht

1. Opdrachtgever staat ervoor in dat door hem ingeschreven cursist zich houdt aan de algemeen gebruikelijke normen en fatsoensregels, alsmede aan richtlijnen en aanwijzingen die door opdrachtnemer en/of de docent/opleider/trainer in het kader van de uitvoering van de overeenkomst worden gegeven.
2. Cursisten dienen op eerste verzoek van opdrachtnemer en/of de docent/opleider/trainer een legitimatiebewijs te tonen.
3. Opdrachtnemer is gerechtigd aan de cursist de toegang tot de cursus te ontzeggen: – zolang volledige betaling van het cursusgeld niet volledig is voldaan; – zolang de cursist niet voldoet aan de vereiste vooropleiding; – indien de cursist handelt in strijd met het bepaalde in de leden 1 en 2, of in het verleden aan cursussen/opleidingen/trainingen heeft deelgenomen, op een wijze die niet in overeenstemming is met de eisen die daaraan in redelijkheid door opdrachtnemer mogen worden gesteld.
4. De docent/opleider/trainer is gerechtigd een cursist de toegang tot de ruimte waarin de cursus/opleiding/het symposium wordt gehouden te ontzeggen wegens handelen in strijd met de leden 1 en 2, of indien opdrachtgever de cursist de toegang tot de cursus heeft ontzegd. De opdrachtgever staat er in dat geval voor in dat de cursist de betreffende ruimte verlaat en verlaten houdt.
5. Ontzegging van de toegang als bedoeld in de leden 3 en 4 laten de betalingsverplichting van opdrachtgever onverlet.

## Artikel 9: Beperking aansprakelijkheid

1. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van opdrachtgever en/of van de door opdrachtgever ingeschreven cursist ontstaan bij de uitvoering van de overeenkomst, behoudens in gevallen waarin die schade opzettelijk door opdrachtnemer of door grove schuld van opdrachtnemer is veroorzaakt.
2. Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk zijn voor schade die is ontstaan ten gevolge van handelingen van door hem ingeschakelde docenten, overige (hulp)personen, of medecursisten, tenzij die schade opzettelijk dan wel wegens grove schuld is veroorzaakt en aan opdrachtnemer is toe te rekenen.
3. Opdrachtnemer zal niet aansprakelijk zijn voor schade ontstaan door zaken waarvan opdrachtnemer zich bedient.

4. De aansprakelijkheid van opdrachtnemer is beperkt tot het bedrag dat in een voorkomend geval door diens (aansprakelijkheids)verzekeraar wordt uitgekeerd, verhoogd met het eigen risico.
5. Indien schade niet onder verzekeringsdekking valt, zal de aansprakelijkheid van opdrachtnemer beperkt zijn tot maximaal het bedrag dat in verband met de betreffende cursus/opleiding/training/symposium per cursist in rekening is gebracht.
6. Opdrachtgever is niet gehouden andere dan directe schade (kosten ter vaststelling schade en aansprakelijkheid, ter verkrijging van voldoening buiten rechte, en ter beperking van schade) te vergoeden.

## Artikel 10: Termijnen voor reclame en aansprakelijkheid

1. Reclames en aansprakelijkstellingen terzake een (vermeende) tekortkoming in de nakoming door opdrachtnemer dienen, op straffe van verval van enig recht, binnen dertig dagen nadat en gebrek redelijkerwijs bekend had kunnen zijn, doch in ieder geval binnen 1 jaar na de tekortkoming, schriftelijk ter kennis te zijn gebracht bij opdrachtnemer.

## Artikel 11: Vertrouwelijk en geheimhouding

1. Opdrachtgever zal zonder toestemming van opdrachtnemer niet naar buiten treden met mededelingen over deze overeenkomst, over privacygevoelige gegevens of over interne aangelegenheden van de wederzijdse ondernemingen, waarvan zij het vertrouwelijke karakter kennen of kunnen begrijpen. Deze bepaling blijft ook na de beëindiging van deze overeenkomst van kracht.  
Bovendien zal alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, vertrouwelijk blijven voor het instituut, haar medewerkers en de docenten.

## Artikel 12: Relatiebestand

1. Opdrachtgever geeft mede namens de cursist toestemming om naam, adresgegevens en overige relevante gegevens van beiden op te nemen in het relatiebestand van opdrachtnemer, Odekerken Logopedie, teneinde door laatstgenoemde te worden gebruikt om dezen onder meer te informeren over cursussen/opleidingen/trainingen/symposia en voor doeleinden van persoonlijke ontwikkeling.
2. Op eerste verzoek van opdrachtgever en/of cursist worden adresgegevens als in lid 1 bedoeld uit het relatiebestand verwijderd, behalve indien de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of voor het nemen van precontractuele maatregelen naar aanleiding van een verzoek van de betrokkene en die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst en/of de gegevensverwerking noodzakelijk is voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de opdrachtnemer of van een derde aan wie de gegevens zijn verstrekt, tenzij het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer, prevaleert.

## Artikel 13: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op de overeenkomst is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Voor zover afwijking van competentieregels is toegestaan, zullen geschillen worden beslecht door een gezamenlijk aan te wijzen bevoegde rechter, tenzij opdrachtnemer als vorderende partij ervoor kiest de zaak voor te leggen aan de volgens de wettelijke competentieregels bevoegde rechter.

## Artikel 14: Klachtenregeling

1. Wij doen ons uiterste best om ervoor te zorgen dat onze trainingen/cursussen/workshops/coachings naar alle tevredenheid verlopen. Indien u toch een klacht heeft dan vinden wij het prettig als u deze met ons bespreekt. Zo kunnen wij proberen om samen met u tot een oplossing te komen. Klachten die bij ons worden ingediend zullen binnen 14 dagen worden afgehandeld. Mocht er langere tijd nodig zijn om de klacht af te handelen dan wordt u daar binnen 14 dagen van op de hoogte gesteld. Klachten worden altijd vertrouwelijk afgehandeld.
2. De klacht kunt u telefonisch aan ons melden aan I.M. Odekerken op telefoonnummer (06) 186 361 09 of via mailadres [ingeborg@krachtigcommuniceren.nl](mailto:ingeborg@krachtigcommuniceren.nl)
3. Mocht u er met ons niet uitkomen dan kunt u met uw klacht terecht bij: De heer Peter Claessen telefoonnummer (06) 312 007 91.  
Het oordeel van de Klachtencommissie in de eerste lijn is voor ons bindend en eventuele consequenties zullen door ons zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.
4. Alle klachten worden geregistreerd en worden voor de duur van 5 jaar bewaard.