

# Algemene Voorwaarden NLPprofiling,

## Artikel 1 Definities

1.1. Deze Algemene Trainingsvoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen NLPprofiling en Opdrachtgever van Trainingen en andere vormen van opleiding en onderwijs (hierna te noemen: '**Training**'). Naast Trainingen kan men ook terecht bij NLPprofiling voor persoonlijke coaching, advies en begeleiding.

1.2 Onder '**Open Training**' wordt verstaan een, door NLPprofiling, georganiseerde Training of bijeenkomst waar individuele personen zich voor kunnen aanmelden.

1.3 Onder '**Overige diensten**' wordt verstaan een consult, advies, een training of andere vormen van diensten, die niet onder de definitie zoals genoemd in lid 1.2 valt.

1.4. Onder **Opdrachtgever** wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee NLPprofiling een overeenkomst sluit tot het verzorgen van Trainingen, open Training of overige diensten ongeacht of Opdrachtgever zelf, of een derde deelneemt aan of gebruik maakt van de Training of Diensten.

1.5. Onder **Deelnemer** wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de Training deelneemt of van de Dienst gebruik maakt. De Deelnemer kan ook Opdrachtgever zijn.

## Artikel 2 Totstandkoming overeenkomst Open training

2.1. De overeenkomst komt tot stand doordat;

\* de Opdrachtgever een papieren inschrijvingsformulier van NLPprofiling ondertekent.

\* de Opdrachtgever zich digitaal inschrijft via de website met bevestiging.

\* de Opdrachtgever NLPprofiling zich aanmeldt per e-mail met bevestiging.

\* de Opdrachtgever een schriftelijk digitaal voorstel van NLPprofiling bevestigt.

2.2. Eventuele nietigheid/vernietiging van één of meer bepalingen van deze Algemene Trainingsvoorwaarden staat de geldigheid en toepasselijkheid van de overige voorwaarden niet in de weg. NLPprofiling en Opdrachtgever zullen in overleg treden om eventuele nietige/vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij doel en strekking van de nietige/vernietigde bepalingen.

2.3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door NLPprofiling.

2.4. Opdrachtgever/Deelnemer heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

### Artikel 3 Annulering Open Training

3.1. Na de totstandkoming van de overeenkomst geldt er voor de Opdrachtgever een bedenktijd van 14 dagen, met in acht name van lid 3.3.

3.2. De Opdrachtgever heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een Training te annuleren per aangetekend verzonden brief of per door NLProfiling bevestigde e-mail.

3.3. De Opdrachtgever kan de Training tot 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag schriftelijk per brief of per e-mail kosteloos annuleren.

3.4. Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag wordt 50% van de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

3.5. Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 7 kalenderdagen voor de eerste Training dag wordt de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

3.6. Als de Deelnemer na de eerste Training dag de deelname beëindigt of om andere redenen niet aan de Training deelneemt, betaalt Opdrachtgever de volledige deelnamekosten, ook de eventueel nog openstaande termijnen van een gespreide betaling. De Deelnemer kan zich voor de duur van de gehele training laten vervangen door een ander, mits deze aan de toelatingseisen voor de betreffende training voldoet. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

3.7. Indien Deelnemer verhinderd is deel te nemen aan enkele dagen van de open Training heeft de Deelnemer het recht deze dagen, binnen een periode van 2 jaar na aanvang van de open Training, in te halen in een overeenkomstige open training.

3.8. NLProfiling heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - de Training te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan NLProfiling betaalde bedrag.

3.9. NLProfiling heeft het recht om de aanvangstijd, datum of locatie van een open Training te wijzigen.

### Artikel 4 Betaling Open Training

4.1. NLProfiling brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur. De Opdrachtgever dient de deelnamekosten te voldoen uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de start van een Training. De enige uitzondering hierop is een schriftelijke bevestiging van NLProfiling, waarin gespreide betaling wordt overeengekomen.

4.2. De eventuele reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen.

4.3. De Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan NLProfiling.

4.4. NLProfiling heeft het recht Deelnemer bij niet tijdige betaling van de deelnamekosten uit te sluiten van de open Training. De betalingsverplichting van de deelnamekosten blijft in deze situatie gehandhaafd.

## Artikel 5 - Totstandkoming overeenkomst Overige Diensten

5.1. De overeenkomst met betrekking tot het verzorgen en uitvoeren van een overige Dienst komt tot stand door ondertekening door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging van NLProfiling.

5.2. De inhoud van de opdrachtbevestiging en eventuele bijbehorende offerte geldt als weergave van de overeenkomst.

5.3. Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

5.4. Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door NLProfiling.

## Artikel 6 - Annulering Overige Diensten

6.1. Een 'Overige dienst' of deel ervan kan tot 14 dagen voor de afgesproken datum door Opdrachtgever kosteloos worden verplaatst naar een andere datum. Bij verplaatsing korter dan 14 dagen voor de afgesproken datum wordt 50% van de kosten extra in rekening gebracht.

6.2. NLProfiling behoudt zich het recht voor de Training te annuleren of te verplaatsen. Opdrachtgever wordt hieromtrent met spoed op de hoogte gesteld. NLProfiling zal andere trainingsdata aanbieden. Alleen indien na onderling overleg geen andere data beschikbaar zijn, zal NLProfiling de door Opdrachtgever betaalde trainingskosten binnen 14 dagen restitueren.

## Artikel 7 - Betaling Overige Diensten

7.1. Na het ontvangen van de door Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging stuurt NLProfiling een factuur aan Opdrachtgever.

7.2. Opdrachtgever dient de betaling uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de Dienst te voldoen. Indien die datum op het moment van factureren al verstreken is dan uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. De enige uitzondering hierop is een schriftelijke bevestiging van NLProfiling waarin gespreide betaling wordt overeengekomen.

7.3. Indien voor aanvang van de dienst niet de volledige betaling van de kosten door NLProfiling is ontvangen, kan NLProfiling de dienst annuleren, zonder dat dit de Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van de volledige kosten plus eventueel bijkomende kosten.

7.4. Na aanvang van de dienst vindt facturering maandelijks plaats aan de hand van de uitgevoerde werkzaamheden.

7.5. Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan NLProfiling te vergoeden.

7.6. Ondertekening van de opdrachtbevestiging door Opdrachtgever leidt tot de verplichting tot betaling, ongeacht op welke manier de Deelnemers de 'overige dienst' beëindigen of afronden.

## Artikel 8 Vervanging trainer

NLProfiling draagt er zorg voor dat bij een Training minimaal 1 trainer aanwezig is en is te allen tijde gerechtigd een trainer te vervangen door een andere trainer. NLProfiling verzekert zich ervan dat alle uitvoerende trainers deskundigen zijn op het vakgebied.

## Artikel 9 Intellectuele eigendom

9.1. Het auteursrecht op de door NLProfiling uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, manuals, sheets, flipcharts, en welke andere in de Training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij NLProfiling, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NLProfiling zullen door de Opdrachtgever noch de Deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

9.2. Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van NLProfiling berust uitsluitend bij NLProfiling.

## Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1. Opdrachtgever is verplicht om voorafgaande aan de Training relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de Deelnemer aan NLProfiling te verstrekken en gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en/of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken.

10.2. NLProfiling spant zich in om de gegeven Training of dienst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap. De werkzaamheden van NLProfiling hebben het karakter van een inspanningsverplichting.

10.3. NLProfiling is tegenover de Opdrachtgever en/of Deelnemer, slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag van de hoogte van de cursusgelden per schadeveroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als één feit wordt beschouwd.

10.4. NLProfiling is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

10.5. NLProfiling is niet aansprakelijk in het geval Opdrachtgever, Deelnemer, of een derde de mogelijkheid hebben een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.

10.6. Aan de inhoud van een informatieve brochure of websitetekst kunnen geen rechten worden ontleend.

10.7. Op de Overeenkomsten en de relatie tussen NLProfiling en Opdrachtgever en de Deelnemer is Nederlands recht van toepassing. De geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding worden in hoogste instantie uitsluitend aan de Nederlandse rechter ter beoordeling voorgelegd.

## 11. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

Door Opdrachtgever/Deelnemer verstrekte informatie wordt door NLProfiling, diens personeel en voor NLProfiling werkzame personen vertrouwelijk behandeld. NLProfiling conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

## 12. Klachten procedure

### **Klachtenprocedure**

#### **Klachten**

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij / zij deze eerst met de trainer / docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij / zij een klacht indienen bij de klachtencommissie

Indien u de voorkeur heeft tot een schriftelijke indiening van de klacht dient u dit binnen 14 dagen na beëindiging van de training in te sturen.

U krijgt dan binnen twee weken na ontvangst van de klacht een reactie van NLProfiling en binnen tenminste 4 weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld worden, zullen wij u daar schriftelijk van in kennis stellen. Wij zullen u dan ook een indicatie geven wanneer er uitsluitsel gegeven kan worden.

Mocht er onverhoopt geen oplossing komen dan kunt u zich vervoegen bij de klachten commissie U stuurt dan de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie van NLProfiling.

De klachtencommissie bestaat uit: Dhr R. Valk en Mw B.M. Roozendaal

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

#### **Verzending klachten**

De deelnemer stuurt zijn klacht naar NLProfiling, afdeling klachten, t.a.v. Mw B.M. Roozendaal, Schuitemaker 8, 1724VA, Oudkarspel

De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld

#### **Vertrouwelijkheid klachten**

NLProfiling garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

#### **Termijnen uitspraak klachten**

De klachtencommissie van NLProfiling beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

#### **Registratie van klachten**

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.