

Artikel 1: Definities

- 1.1.** Aanmelder: degene die zichzelf dan wel een ander aanmeldt voor een training bij opleider.
- 1.2.** Cursusgeld: trainingsgeld en/of examenkosten.
- 1.3.** Deelnemer: degene die is aangemeld voor een training bij opleider en/of aan een training bij opleider deelneemt.
- 1.4.** Examen: een door of vanwege opleider of door een derde af te nemen examen volgend op een training.
- 1.5.** Opleider: organisatie die de training verzorgt en/of (onder licentie) het examen organiseert.
- 1.6.** Overeenkomst: een (schriftelijke) overeenkomst tussen opleider en aanmelder waarbij opleider zich verplicht aan aanmelder een of meer training(en) te leveren tegen betaling door aanmelder van de daarvoor geldende vergoeding.
- 1.7.** Training: een samenhangend geheel van georganiseerde didactische activiteiten vervaardigd in trainingsmateriaal en/of scholing. Dit kan ook een (online) cursus, workshop, seminar of (modulaire) opleiding zijn.

Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1.** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst die opleider sluit met de aanmelder, doch gelden ook voor de deelnemer aan de training bij opleider.
- 2.2.** Van deze voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien opleider daarmee uitdrukkelijk schriftelijk instemt.

Artikel 3: Aanmelding voor deelname aan of bestelling van een (online) training

- 3.1.** De aanmelding voor deelname aan een training of bestelling van een training kan via de website of schriftelijk (per e-mail) geschieden. Het door opleider in behandeling nemen van een aanmelding/bestelling geschiedt te allen tijde vrijblijvend en onder voorbehoud. Opleider kan te allen tijde een aanmelding of bestelling om haar moverende redenen afwijzen.
- 3.2.** Iedere aanmelding/bestelling wordt bevestigd met een opdrachtbevestiging (dit kan ook een automatisch gegenereerde bevestiging zijn). In deze opdrachtbevestiging worden de naam van de training, het aantal deelnemers (bij incompany), de overeengekomen tarieven alsmede de plaats en het tijdstip van de training vermeld. De door opleider verstrekte trainingsgegevens gelden onder voorbehoud.
- 3.3.** De opdrachtbevestiging heeft tot gevolg dat tussen de aanmelder en opleider een overeenkomst ontstaat waarop deze voorwaarden van toepassing zijn. Er geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen op deze overeenkomst.
- 3.4.** Op basis van de opdrachtbevestiging wordt het aan de training verbonden bedrag aan opleider verschuldigd.
- 3.5.** Indien aanmelding voor een training binnen 14 dagen voor aanvang van de training plaatsvindt, is deze bindend.

Artikel 4: Inhoud van een training

- 4.1.** De inhoud van trainingen stemt overeen met de in de opdrachtbevestiging weergegeven hoofdlijnen. Opleider is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de inhoud van de training, met dien verstande dat de in de opdrachtbevestiging weergegeven hoofdlijnen daardoor niet zullen worden verlaten.
- 4.2.** Opleider stelt het voor de training benodigde lesmateriaal ter beschikking van de deelnemer, behoudens voor zover in de opdrachtbevestiging anders is weergegeven.
- 4.3.** Indien tijdens de training blijkt dat de aanmelder/deelnemer behoefte heeft aan uitbreiding van de dienstverlening zal deze uitbreiding en de daaraan verbonden kosten separaat aan de aanmelder worden geoffereerd en/of bevestigd.

Artikel 5: Annulering en opschorting van trainingen

- 5.1.** Opleider is te allen tijde gerechtigd de trainingsdatum te wijzigen of de training te annuleren. Opleider zal de aanmelder daarvan zo snel mogelijk op de hoogte brengen. Opleider zal voor zover mogelijk een nieuwe training (of datum van de training) aanbieden. Indien zulks niet mogelijk is of de aanmelder en/of deelnemer daaraan de voorkeur geeft, zullen de reeds betaalde bedragen door opleider aan de aanmelder worden geretourneerd.
- 5.2.** Annulering van de overeenkomst c.q. intrekking van de aanmelding door aanmelder/deelnemer bij individuele inschrijving (open inschrijving) op de bestaande planning, is alleen mogelijk met inachtneming van de volgende bepalingen:

- Annulering dient altijd schriftelijk (per e-mail) te geschieden;
 - Bij annulering tot 2 weken voor aanvang van de training is geen cursusgeld verschuldigd;
 - Bij annulering tot 7 dagen voor aanvang van de training is 50% van het cursusgeld verschuldigd;
 - Bij annulering binnen 7 dagen voor aanvang van de training is de aanmelder het volledige cursusgeld verschuldigd;
 - De eventueel reeds betaalde bedragen met aftrek van het verschuldigde cursusgeld in verband met annuleren zullen door opleider voor zover mogelijk in mindering worden gebracht op een nieuwe training. Indien zulks niet mogelijk is of de aanmelder en/of deelnemer daaraan de voorkeur geeft, zal dit bedrag door opleider aan de aanmelder worden geretourneerd;
 - Bij annulering van een digitale training is 25% met een minimum van € 75,00 verschuldigd;
 - Bij annulering van een digitale training met examen binnen 7 dagen voor aanvang, is aanmelder het volledige examenbedrag verschuldigd;
 - Bij annulering van een digitale training na verstrekking van de inlogcode aan aanmelder/deelnemer, is 100% van het cursusgeld verschuldigd;
 - Bij annulering van het examen geldt het van toepassing zijnde examenreglement;
 - Bij verzet van een training binnen 14 dagen wordt een bedrag van € 75,00 aan administratiekosten in rekening gebracht.
- 5.3.** Bij verhindering van deelname van een deelnemer om welke reden dan ook heeft de aanmelder het recht een plaatsvervanger te sturen, mits deze persoon voldoet aan de voorwaarden voor toelating indien aan de orde. Annulering van de overeenkomst c.q. intrekking van de aanmelding door je organisatie bij Incompany (groeps) trainingen, is alleen mogelijk met inachtneming van onderstaande bepalingen:
 - Annulering dient altijd schriftelijk (per e-mail) te geschieden;
 - Bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de training is geen cursusgeld verschuldigd;
 - Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van de training is 50% van het cursusgeld verschuldigd;
 - Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de training is je organisatie het volledige cursusgeld verschuldigd; De eventueel reeds betaalde bedragen met aftrek van het verschuldigde cursusgeld in verband met annuleren zullen door opleider voor zover mogelijk in mindering worden gebracht op een nieuwe training.
 - * Bij annulering van het examen geldt het van toepassing zijnde examenreglement.
 - 5.4.** Bij wangedrag door deelnemer of indien de deelnemer in overtreding is met de geldende orde- en veiligheidsmaatregelen is opleider gerechtigd de deelnemer de toegang tot de les en het gebouw te ontzeggen, en de deelnemer uit de les en het gebouw te verwijderen zonder dat er restitutie van het cursusgeld is verschuldigd.

Artikel 6: Betalingscondities

- 6.1.** Samen met de opdrachtbevestiging stuurt opleider de aanmelder een factuur ter zake van de te volgen training, tenzij schriftelijk (per mail) anders overeengekomen.
- 6.2.** Deze factuur dient bij vooruitbetaling te worden voldaan voor de aanvang of levering van de training en op de factuur aangegeven bankrekening van opleider te zijn bijgeschreven, tenzij schriftelijk (per mail) anders overeengekomen.
- 6.3.** Indien niet tijdig is betaald, is opleider gerechtigd haar verplichting tot nakoming op te schorten, de aanmelder/deelnemer niet tot de training toe te laten, de ontbinding van de overeenkomst in te roepen en vergoeding van alle door opleider gemaakte kosten en gederfde winst te vorderen.
- 6.4.** Onverminderd het bepaalde hierboven in artikel 6 lid 2 geldt voor de door opleider verzonden facturen een betalingstermijn van maximaal 30 dagen.
- 6.5.** Is aanmelder in gebreke of in verzuim met het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte volledig voor rekening van de aanmelder. Indien de aanmelder in gebreke blijft in de tijdige voldoening van het cursusgeld, dan verbeurt hij in ieder geval een onmiddellijk opeisbare boete van 15% over het nog verschuldigde bedrag e.a. met een minimum van € 75,00.
- 6.6.** Indien opleider hogere kosten heeft gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding in aanmerking.
- 6.7.** De aanmelder is over de gemaakte incassokosten de wettelijke handelsrente verschuldigd.

- 6.8.** Indien de deelnemer niet of niet volledig gebruik maakt van het recht tot bijwoning van de lessen die deel uitmaken van de training waarvoor hij staat ingeschreven, ongeacht door welke oorzaak, dan is er geen recht tot restitutie van het cursusgeld of een deel hiervan.

Artikel 7: Intellectuele eigendom en geheimhouding

- 7.1.** Opleider is te allen tijde enig rechthebbende ten aanzien van rechten van intellectueel eigendom op de aan de aanmelder en/of deelnemer ter beschikking gestelde zaken, materialen en (elektronische) informatie, tenzij opleider schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeeft.
- 7.2.** De aanmelder en/of deelnemer verkrijgt uitsluitend een niet-overdraagbaar gebruiksrecht ten behoeve van de in de opdrachtbevestiging aangegeven training(en).
- 7.3.** De aanmelder en/of deelnemer zal de in lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie niet versimpelend of kenbaar (openbaar) maken aan derden zonder schriftelijke toestemming van opleider. Onder derden wordt tevens begrepen een ieder die niet is gelijk te stellen met de aanmelder.
- 7.4.** Het is de aanmelder en/of de deelnemer in geen geval toegestaan om enige wijziging aan te brengen in de in lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie, de bevestiging daarvan of de daarbij behorende aanduidingen omtrent rechten van intellectuele eigendom.
- 7.5.** De aanmelder en/of deelnemer is te allen tijde gehouden de (inhoud van de) in lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie geheim te houden en deze slechts te gebruiken voor het doel waarvoor ter zake aan hen een gebruiksrecht is verleend.
- 7.6.** Voor opleider is de bescherming van persoonsgegevens belangrijk. Opleider handelt overeenkomstig de van toepassing zijnde privacywetgeving. In onze privacyverklaring (zie: [Kiwa's privacy statement](#)) lichten we toe welke persoonsgegevens wij verzamelen, hoe we deze verzamelen en waarvoor we ze gebruiken.

Artikel 8: Non-concurrentie

- 8.1.** Het is aanmelder en/of afnemer niet toegestaan op basis van de door opleider verzorgde opleiding ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf ofwel in samenwerking met derden een soortgelijke opleiding te ontwikkelen of te geven zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van opleider.

Artikel 9: Aansprakelijkheid

- 9.1.** Indien opleider, door welke omstandigheden dan ook, een (dag) deel van van (online) training niet kan laten doorgaan, zal opleider in overleg met de aanmelder of deelnemer(s) dit onderdeel op een later tijdstip alsnog laten doorgaan.
- 9.2.** Opleider is op geen enkele wijze aansprakelijk voor kosten en/of schade voortvloeiende uit het annuleren van een (online) training en/of het niet doorgaan van een (online) trainingsdeel of trainingsdag(-deel).
- 9.3.** Opleider is niet aansprakelijk voor schade die mocht ontstaan bij of aan de aanmelder en/of de deelnemer door of samenhangende dan wel op grond van de inhoud van het door opleider verstrekte lesmateriaal c.q. de door opleider gegeven (online) lessen, adviezen en/of instructies. Het gebruik door aanmelder/deelnemer van het (online) lesmateriaal, het toepassen van gegeven instructies en verstrekte adviezen door de aanmelder/deelnemer geschiedt geheel voor eigen rekening en risico.

Artikel 10: Examen

- 10.1.** Op alle door of vanwege opleider verzorgde of georganiseerde examens is een examenreglement van toepassing dat door opleider aan de deelnemers van de training zal worden verstrekt en/of kan worden opgevraagd.
- 10.2.** In het geval examens door derden worden afgenomen zal opleider zich inspannen de deelnemers tijdig omtrent de gehanteerde exameneisen te informeren.
- 10.3.** Deelnemers aan een training en/of examen zijn verplicht zich op verzoek van een docent, een medewerker van opleider, of medewerker van het extern examenbureau, te legitimeren conform de eisen van de Wet op de identificatieplicht.
- 10.4.** In die gevallen waarin de van kracht zijnde examenreglementen niet zijn voorzien, beslist de opleider.

Artikel 11: Klachtenprocedure

- 11.1.** Onze medewerkers stellen alles in het werk om je zo goed mogelijk van dienst te zijn. Voor bijna iedere training wordt (digitaal) een evaluatie verstuurd en/of persoonlijk contact opgenomen. Indien je van mening bent dat een medewerker van opleider je of een derde persoon in relatie tot opleider niet op een correcte manier heeft gehandeld, kan je hierover een klacht indienen bij opleider.
- 11.2.** Je kan jouw klacht indienen door deze naar ons te mailen via training@kiwa.nl of je kan jouw klacht schriftelijk indienen. Stuur dan een omschrijving van jouw klacht, de betreffende cursus of examen, en jouw gegevens naar:
Kiwa Training & Development
t.a.v. Klachtcoördinator
Postbus 137
7300 AC Apeldoorn
- 11.3.** De procedure klachtbehandeling gaat als volgt: je ontvangt na het indienen van jouw klacht een ontvangstbevestiging. Jouw klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene die betrokken is bij het feit waar jouw klacht over gaat. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de betrokkene van opleider gehoord. We kunnen telefonisch contact met je opnemen om jouw klacht verder toe te lichten. De informatie die je aanlevert, behandelt opleider strikt vertrouwelijk. We handelen jouw klacht binnen vier weken af. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken; daarover lichten we je in.
- 11.4.** Ben je het niet eens met een inhoudelijke beslissing die opleider heeft genomen, dan kan je, binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de beslissing, bezwaar aantekenen. Kiwa hanteert hiervoor de Kiwa Bezwaarprocedure.

Artikel 12: Ontbinding

- 12.1.** Aanmelder wordt geacht van rechtswege in verzuim te zijn indien hij niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor hem uit de overeenkomst mocht voortvloeien, alsmede in het geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie of indien hij onder beheer, bewind of curatele wordt gesteld. Opleider heeft in dat geval het recht zonder enige ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, de uitvoering van de overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of de overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden, ter keuze van opleider, zonder dat opleider tot enige schadevergoeding gehouden is doch onverminderd haar recht op vergoeding van de schade die het gevolg is van de wanprestatie en de opschorting of ontbinding. In deze gevallen is elke vordering die Opleider ten laste van Aanmelder heeft dadelijk en ineens opeisbaar.

Artikel 13: Slotbepalingen

- 13.1.** Op alle overeenkomsten en geschillen voortvloeiende uit en/of samenhangende met deze algemene voorwaarden en de overeenkomsten waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 13.2.** De bevoegde rechter in het arrondissement Den Haag is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen in de zin van artikel 11 lid 1.