

ALGEMENE VOORWAARDEN Ela Vissers Educatie

Artikel 1 Definities

1. **Ela Vissers** h.o.d.n.v. **Ela Vissers Educatie**, gevestigd te Heumen, KvK-nummer 61643793, wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Dienstverlener.
2. De wederpartij wordt in deze algemene voorwaarden aangeduid als Klant.
3. Met de Overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst van de opdracht op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden voor klant verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

1

Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, facturen, werkzaamheden, overeenkomsten, levering van diensten en producten door of namens de dienstverlener waarop zij deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op handelingen van de door de dienstverlener in het kader van de opdracht ingeschakelde derden.
3. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden versie van deze algemene voorwaarden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing.

Artikel 3 Aanbod

1. De dienstverlener brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit via de website.
2. Met acceptatie van het aanbod ontstaat de verplichting tot betaling, ook wanneer niet het gehele traject of de gehele cursus wordt doorlopen. Dienstverlener komt het recht toe een aanbeting te verzoeken.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
4. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de klant duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
 - ✓ de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - ✓ wanneer de educatieve dienst start;
 - ✓ de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - ✓ voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - ✓ de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - ✓ de wijze van betaling;
 - ✓ de duur van de overeenkomst,

- of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
 - ✓ de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - ✓ de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - ✓ de levertijd van het lesmateriaal.

5. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de dienstverlener.

6. De dienstverlener mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de klant persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

7. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:

- ✓ de identiteit en het adres van de dienstverlener, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de dienstverlener;
- ✓ het recht van de klant om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden
- ✓ indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de dienstverlener via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
- ✓ de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 Aangaan Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de klant middels het inschrijven op de website. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de klant hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging alsmede de factuur.

2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de dienstverlener een elektronische bevestiging naar de klant; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de dienstverlener kan de klant de opdracht annuleren.

3. Op de overeenkomst berust een bedenktijd van 14 dagen.

4. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de scholing boekt en het bedrijf of werkgever deze betaalt.

5. Indien het bedrijf het contract sluit geldt geen bedenktijd.

Artikel 5 Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. De klant kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. De dienstverlener doet de klant hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd van 14 dagen, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. De klant betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de opstartkosten. Voor alle duidelijkheid staat hieronder een overzicht van deze kosten als percentage van de overeengekomen prijs. Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding. Indien de te betalen redelijke vergoeding lager is dan zal de klant een lagere vergoeding in rekening worden gebracht.

De hoogte van de vergoeding zal op verzoek van de klant door de dienstverlener worden onderbouwd:

Annuleringstermijn	Scholingsaanbod, opleidingsduur 1 studiejaar of korter
tot 2 maanden voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	70% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
minder dan 2 weken voor aanvang	100% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal
Tussentijdse beëindiging	100% van de overeengekomen prijs.

2. Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;

3. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na overeengekomen abonnementsperiode in het geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van 12 maanden. De dienstverlener heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen, die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt.

Artikel 6 Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de Opleider aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2. Facturen dienen binnen 10 werkdagen na factuurdatum betaald te zijn, tenzij partijen hierover schriftelijk andere afspraken hebben gemaakt of op de factuur een andere betaaltermijn vermeld is. Betaling geschiedt altijd onder vermelding van het factuurnummer.

3. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de klant betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.

4. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de educatieve dienst van start gaat.

Artikel 7 Niet-tijdige betaling

De klant is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De dienstverlener is gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de handelsrente in rekening te brengen en de overige kosten waaronder de buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 8 Conformiteit en niet nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan de redelijke verwachting van de klant. Indien de klant zijn verplichtingen niet nakomt dan is de dienstverlener bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien de dienstverlener zijn verplichtingen niet nakomt mag de klant zijn verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet- behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. De dienstverlener heeft het recht van terughouding (retentie) als de klant tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 9 Levering

1. De dienstverlener levert het lesmateriaal tijdig aan de klant. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat schriftelijk en/of elektronische wijze wordt aangeboden.
2. Het lesmateriaal conform het leerplan is inbegrepen in de in de opleidingsprijs.

Artikel 10 Informatieverstrekking klant

1. De klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar aan de dienstverlener.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde gegevens, ook indien deze van derden afkomstig zijn. De dienstverlener zal de gegevens vertrouwelijk behandelen.
3. De klant vrijwaart de dienstverlener voor elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan het in dit artikel gestelde.
4. Stelt de klant niet of niet tijdig de verlangde gegevens beschikbaar en loopt de uitvoering van de opdracht hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten voor rekening van de klant.

Artikel 11 Uitvoering van de overeenkomst

1. Dienstverlener voert opdracht/opleiding naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet aansprakelijk voor het niet bereiken van het resultaat dat klant beoogde.
2. Doordat enkele diensten van dienstverlener online geleverd worden, kan zij niet garanderen dat haar diensten op ieder moment bereikbaar zijn op iedere locatie.
3. Alle informatie van of over de klant of de deelnemer die het instituut verneemt of observeert is voor haar management, docenten of medewerkers vertrouwelijk en zal vertrouwelijk worden behandeld. Vertrouwelijk is als de deelnemer of de klant dit heeft meegedeeld of dat als uit de informatie blijkt dat het om vertrouwelijke zakelijke of persoonlijke informatie gaat.

Artikel 12 Wijziging van de overeenkomst

1. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht/opleiding blijkt dat het noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
2. Indien tijdens de uitvoering van de opdracht/opleiding blijkt dat het noodzakelijk is de data en/of de locatie van een of meerdere lesdagen te wijzigen, passen partijen tijdig en in overleg de overeenkomst aan.
3. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing worden beïnvloed. De dienstverlener stelt de klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte.
4. Het is niet mogelijk aangeschafte digitale producten, waaronder een online cursus, te ruilen en/of retourneren. Door bestelling en betaling van de digitale producten krijgt de klant toegang tot zijn aankoop. De klant stemt er uitdrukkelijk mee in dat hij hierdoor afstand doet van het recht gebruik te maken van bedenktijd en het recht de overeenkomst te herroepen.

5. De dienstverlener behoudt zich het recht voor wijzigingen aan te brengen in de data en locatie van een workshop. In geval de locatie of data door de dienstverlener wordt gewijzigd, heeft klant het recht binnen 72 uur na mededeling van de wijziging te annuleren of zich kosteloos in te schrijven voor een workshop op een later moment. Eventuele restitutie van het reeds betaalde bedrag door klant vindt plaats binnen 10 werkdagen na de wijziging.

Artikel 13 Online cursus

1. Indien het aanbod wordt aanvaard en de cursus online wordt aangeschaft ontstaat direct een betalingsverplichting voor de klant.
2. De klant ontvangt na aankoop toegang tot de cursus. De cursus is zodoende uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor de klant niet de mogelijkheid toe komt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, is de klant bij annulering gehouden de tot dan toe ter beschikking gestelde content naar rato te vergoeden.
3. De klant ontvangt pas toegang tot de content na betaling van het overeengekomen bedrag.
4. De dienstverlener heeft het recht de vergoedingen bij het opnieuw geven van een cursus aan te passen. Zij heeft tevens het recht de prijs in de aanloop naar een cursus aan te passen ter promotionele doeleinden.
5. De dienstverlener voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uit. De dienstverlener is echter niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat de klant met aankoop beoogde. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een scholing.
6. Doordat voor het geven van de scholing gebruik wordt gemaakt van een platform van een derde, kan de dienstverlener niet garanderen dat de scholing op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
7. De dienstverlener behoudt te allen tijde het recht om deelname te weigeren.
8. De dienstverlener is gerechtigd de inhoud van een cursus uit te breiden, te beperken of aan te passen.
9. De klant verkrijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de scholing te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De scholing is bedoeld om te inspireren, niet om te kopiëren. De klant mag in beperkte mate gedeelten van de content op social media delen wanneer dit materiaal wordt voorzien van bron: naamsvermelding van de dienstverlener.
10. De tijdens de looptijd van de scholing geleverde informatie blijft eigendom van de dienstverlener. De dienstverlener zal tijdig aangeven tot wanneer de content beschikbaar is. Het is de eigen verantwoordelijkheid van de klant om het materiaal tijdig te bekijken en waar de mogelijkheid wordt gegeven dit op te slaan.
11. Tijdens deelname aan een scholing kunnen deelnemers onderling communiceren, bijvoorbeeld door het plaatsen van reacties in de community onder posts. De klant verklaart geen spam of anderzijds ongewenste mededelingen te versturen. Het handelen in strijd met deze voorwaarden kan resulteren in onmiddellijke ontzegging van toegang en gebruik van de diensten van de dienstverlener.
12. Het staat de dienstverlener te allen tijde vrij communicatie of andere delen van de gedeelde informatie zonder nader bericht te verwijderen, indien de inhoud van deze communicatie en informatie het verwijderen daarvan rechtvaardigt.
13. De dienstverlener behoudt zich het recht voor deelnemers die door hun gedrag het verloop van een cursus belemmeren of bemoeilijken, van verdere deelname en indien nodig, van toekomstige deelname, uit te sluiten. Uitsluiting laat de verplichting tot betaling van de kosten voor de desbetreffende content onverlet.

Artikel 14 Overmacht

1. In geval van overmacht zijn partijen gerechtigd de overeenkomst te onderbreken of wijzigen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen, zoals ziekte, ongevallen, brand of overheidsmaatregelen.

2. Indien zich een situatie als in het eerste lid van dit artikel omschreven voordoet, of andere omstandigheden plaatsvinden waardoor de overeenkomst tijdelijk niet voortgezet kan worden, worden de verplichtingen opgeschort zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Partijen zoeken in een dergelijke situatie gezamenlijk naar een oplossing. Indien deze situatie voortduurt zonder passende oplossing, hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk te ontbinden zonder ongedaan making. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden onmiddellijk opeisbaar.

3. In geval van een B2B overeenkomst zijn partijen gehouden de overeenkomst te wijzigen en blijft de betalingsverplichting in stand.

Artikel 15 Aansprakelijkheid schade

1. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij de schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.

2. De dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat zij is uitgegaan van door of namens de klant verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

3. De klant is eindverantwoordelijk voor het controleren van de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden.

4. De klant blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het toepassen of uitvoeren van kennis of handelingen zoals opgedaan tijdens een traject, opleiding, workshop of online cursus.

5. In het geval dat dienstverlener een schadevergoeding verschuldigd is aan de klant bedraagt de schade niet meer dan het bedrag dat door de aansprakelijkheidsverzekering wordt uitgekeerd, dan wel door de dienstverlener aan de klant in rekening is gebracht.

6. De klant vrijwaart dienstverlener tegen alle aanspraken van derden die verband houden met de door haar geleverde diensten en producten.

7. De dienstverlener is nimmer aansprakelijk voor directe schade of indirecte schade, emotionele schade of schade voortvloeiend uit beslissingen die de klant heeft genomen, al dan niet in overleg met de dienstverlener.

8. De klant is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes, diens eigen gedrag, en de consequenties hiervan, zowel tijdens de tijd die de klant en de dienstverlener gezamenlijk doorbrengen als daarna.

Artikel 16 Intellectueel eigendom

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door de dienstverlener aan de klant ter beschikking gestelde materialen en advies berusten bij de dienstverlener. Het is de klant nadrukkelijk niet toegestaan het materiaal en verstrekte documentatie te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen zonder voorafgaande toestemming.

2. Elke handeling in strijd met het in dit artikel gestelde wordt gezien als inbreuk op het auteursrecht.

3. Bij inbreuk komt de dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van tenminste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding voor een dergelijke vorm van gebruik, zonder enig recht te verliezen op vergoeding van overige geleden schade.

4. Wanneer beeldopnames worden gemaakt tijdens een workshop door de klant dient dit te allen tijde kenbaar te worden gemaakt aan de dienstverlener en het is uitdrukkelijk verboden deze opnames voor andere doeleinden te gebruiken dan persoonlijk gebruik. Wanneer andere deelnemers op dit beeldmateriaal staan, is tevens toestemming van hen nodig.

5. Indien de klant in gebreke of in verzuim is in de nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de klant.

6. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de klant zijn de vorderingen van de dienstverlener onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties te vervallen.

7. Copyright rechten liggen bij de dienstverlener.

Artikel 17 Bijzondere bepalingen

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen. De klant wordt voor meer informatie verwezen naar de privacyverklaring.

Artikel 18 Klachtenprocedure

1. Indien de klant ontevreden is of een klacht heeft gaat de voorkeur er naar uit dat deze klacht rechtstreeks en zo snel mogelijk met Ela Vissers, eigenaar van *Ela Vissers Educatie*, besproken wordt. Gezamenlijk wordt gezocht naar een passende oplossing.
2. Wanneer er in gezamenlijkheid geen oplossing gevonden wordt of de klant ondanks de inspanning ontevreden is kan de klant een beroep doen op de klachtenregeling
3. Formeel vraagt de dienstverlener de klant om klachten over offertes, facturen, de geleverde diensten en producten zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen 48 uur na het ontstaan van de klacht schriftelijk of per email kenbaar te maken aan de dienstverlener. De klacht dient voldoende gemotiveerd te worden. De dienstverlener streeft ernaar klachten binnen 5 werkdagen te behandelen.
4. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.
5. Opleidingsinstituut *Ela Vissers Educatie* is erkend door GAT Register Opleider en is aangesloten bij GAT Geschilleninstantie met bijbehorende klachtenprocedure.

Artikel 19 Geschilbeslechting

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.
2. Partijen zullen enkel een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
3. Alle geschillen zullen worden beslecht door de bevoegde rechter in het arrondissement waarin de dienstverlener is gevestigd, tenzij een wettelijke verplichting anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijnen, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen en verweren jegens dienstverlener en betrokken derden 12 maanden.

Oktober 2024

Ela Vissers