

Bijlage 3:
Algemene Voorwaarden Zorgdragen Opleidingen

<http://zorg-dragen.nl/over-zorgdragen-opleidingen/algemene-voorwaarden/>

Algemene Voorwaarden Zorgdragen Opleidingen

Definities

Cursist: De natuurlijke of rechtspersoon die zich heeft ingeschreven voor een scholingsactiviteit

Cursusgeld: Het bedrag dat de cursist verschuldigd is voor deelname

Docent: Een door Zorgdragen Opleidingen aangestelde cursusleider

Inschrijving: Het aanmelden voor een scholingsactiviteit, via de website, per e-mail of per telefoon

Overeenkomst: Een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 1.1

Plaatsing: Het bevestigen van deelname aan een scholingsactiviteit

Scholingsactiviteit: Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs

Bedrijfsgegevens

Zorgdragen Opleidingen

Lepelaar 21

9728 XC Groningen

KvK 63454653

info@zorg-dragen.nl

www.zorg-dragen.nl

BTW: 104511539

1. Toepasselijkheid van de voorwaarden

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere scholingsactiviteit van Zorgdragen Opleidingen.

2. Dienst

2.1 Zorgdragen Opleidingen biedt cursussen, opleidingen en trainingen op het gebied van het dragen van kinderen in draagdoeken en ergonomische draagsystemen voor professionals werkzaam in de zorg.

3. Aanbod

3.1 Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.

3.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de (toekomstige) cursist mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Zorgdragen Opleidingen niet.

3.3 Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de (toekomstige) cursist duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

4. Overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de cursist. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

4.2 In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Zorgdragen Opleidingen een elektronische

bevestiging naar de cursist.

5. Inschrijving en plaatsing

5.1 Inschrijving voor een scholingsactiviteit van Zorgdragen Opleidingen geschiedt door toezending van een volledig ingevuld inschrijfformulier van Zorgdragen Opleidingen. De inschrijvingen worden door Zorgdragen Opleidingen geregistreerd op volgorde van ontvangst.

5.2 Cursisten worden voorlopig geplaatst op volgorde van binnenkomst van de inschrijfformulieren tot het maximum aantal deelnemers voor de betreffende scholingsactiviteit is bereikt. Binnen 5 werkdagen ontvangt de cursist bericht over definitieve plaatsing. Cursisten die zich na het bereiken van het maximum aantal deelnemers hebben aangemeld, krijgen binnen 5 werkdagen bericht dat ze in volgorde van binnenkomst van het inschrijfformulier op een wachtlijst zijn geplaatst.

Vrijkomende plaatsen voor de scholingsactiviteit worden aangevuld vanaf de wachtlijst, wederom in volgorde van binnenkomst van de inschrijfformulieren.

5.3 Plaatsing van de cursist is pas definitief als het cursusgeld volledig aan Zorgdragen Opleidingen is voldaan.

5.4 Zorgdragen Opleidingen behoudt zich het recht voor om een scholingsactiviteit te annuleren, bijvoorbeeld indien zich naar het oordeel van Zorgdragen Opleidingen onvoldoende cursisten hebben ingeschreven voor een scholingsactiviteit. In dit geval ontvangt de cursist uiterlijk 4 weken voor aanvang van de scholingsactiviteit bericht en zal het betaalde cursusgeld door Zorgdragen Opleidingen worden gerestitueerd binnen 7 werkdagen.

5.5 Prijzen die Zorgdragen Opleidingen hanteert, zijn inclusief BTW. Er worden geen administratiekosten gerekend.

6. Betalingsvoorwaarden en –procedures

6.1 Na de bevestiging van inschrijving wordt uiterlijk 4 weken voor de scholingsactiviteit een nota gestuurd waarop het verschuldigde bedrag voor deelname aan de scholingsactiviteit staat vermeld.

6.2 Het verschuldigde bedrag dient te zijn voldaan binnen de op de factuur gestelde betalingstermijn.

6.3 Bij overschrijding van de genoemde betalingstermijn wordt aan de desbetreffende persoon een herinneringsfactuur gestuurd. Aan de eerste herinnering zijn geen kosten verbonden. Bij het verstrijken van de betalingstermijn van de herinneringsfactuur is de cursist in verzuim en zal Zorgdragen Opleidingen de vordering overdragen aan een incassobureau. In dat geval is de cursist over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Zorgdragen Opleidingen zonder meer gerechtigd de door haar gemaakte buitengerechtelijke incassokosten bij de cursist in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen minimaal 15% van het in art. 6.1 bedoelde verschuldigde bedrag.

6.4 Afmelden van de scholingsactiviteit is alleen mogelijk op de hieronder vermelde wijze. Enkel niet betalen wordt niet als afmelding geaccepteerd. Voor eventuele kosten verbonden aan afmelding zie onderdeel 7 van deze Algemene Voorwaarden.

7. Afmelding, annulering en administratiekosten

7.1 Na inschrijving heeft u een wettelijke bedenktijd van 14 werkdagen. Indien u spijt heeft van uw inschrijving, dan kunt u binnen deze termijn zonder opgave van reden, de inschrijving ongedaan maken. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

7.2 Als de cursist verhinderd is deel te nemen, dan dient dit zo spoedig mogelijk schriftelijk aan Zorgdragen Opleidingen; Lepelaar 21; 9728 XC te Groningen of per e-mail (info@zorg-dragen.nl) kenbaar te worden gemaakt. Leidend hierbij is de datum van verzending.

7.3 Restitutie van het scholingsbedrag kan, met inhouding van administratiekosten (10% van het totaal verschuldigde cursusgeld) slechts plaatsvinden tot 4 weken voor aanvang van de scholingsactiviteit.

7.4 Bij afmelding binnen 4 weken vóór aanvang van een scholingsactiviteit wordt het gehele scholingsbedrag in rekening gebracht.

7.5 U kunt bij uw afmelding altijd een andere deelnemer vragen in uw plaats. De gegevens van de

nieuwe deelnemer dient u wel te melden via info@zorg-dragen.

7.6 In het geval er sprake is van restitutie wordt het betreffende bedrag binnen 14 werkdagen teruggestort.

7.7 Er wordt geen geld gerestitueerd voor niet gevolgde scholingsdagen. De cursusdagen worden vooraf vastgesteld en kunnen niet verplaatst worden. Er is geen mogelijkheid gemiste cursusdagen op een later moment in te halen, tenzij Zorgdragen Opleidingen hiervoor vooraf schriftelijk toestemming heeft gegeven. Er worden géén deelcertificaten verstrekt.

8. Tijdstip en plaats van de scholingsactiviteit

8.1 Bij de bevestiging van de inschrijving deelt Zorgdragen Opleidingen mee wanneer de scholingsactiviteit start en op welk tijdstip de scholingsactiviteit gegeven zal worden. Met eventueel door de cursist opgegeven voorkeuren wordt zoveel als mogelijk rekening gehouden. Het volgen van de scholingsactiviteit op andere plaatsen en/of tijdstippen dan door Zorgdragen Opleidingen meegedeeld, is niet mogelijk, zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Zorgdragen Opleidingen.

8.2 Bij verhindering en/of ziekte van een docent zal Zorgdragen Opleidingen indien mogelijk voor gelijkwaardige vervanging zorgen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt zal Zorgdragen Opleidingen de cursist hiervan zo snel mogelijk van op de hoogte stellen. Zorgdragen Opleidingen zal in dat geval zo snel mogelijk, waar mogelijk in overleg met de cursisten, met alternatieve data komen. Wanneer de cursist niet in staat is om, binnen een jaar na de vervallen cursusdatum, op de alternatieve data de cursus alsnog bij te wonen, wordt het cursusgeld gerestitueerd naar rato van het eventueel reeds bijgewoonde cursusdeel.

8.3 In geval van verhindering en/of ziekte van een docent heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding.

9. Cursus

9.1 Op Zorgdragen Opleidingen rust de verplichting tot het, gelet op het doel van de scholingsactiviteit, zo goed mogelijk begeleiden van de cursist gedurende de tijden dat de scholingsactiviteit wordt gegeven door het inschakelen van voldoende gekwalificeerde docenten. Zorgdragen Opleidingen bepaalt welke docent de scholingsactiviteit geeft waarvoor de cursist zich heeft ingeschreven, en is bevoegd om lopende de scholingsactiviteit (een) nieuwe docent(en) aan te wijzen.

9.2 De inhoud van de scholingsactiviteit wordt door Zorgdragen Opleidingen bepaald en is terug te vinden in het voorlichtingsmateriaal.

10. Aansprakelijkheid

10.1 Zorgdragen Opleidingen en de docenten van de scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen zijn niet aansprakelijk wanneer voorafgaand, tijdens of na een cursus, door welke oorzaak ook, op enigerlei wijze aan de cursist en/of derden toebehorende zaken verloren gaan, tenzij hiervoor wettelijke aansprakelijkheid bestaat.

10.2 De inhoud van alle scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen wordt te goeder trouw en zorgvuldig samengesteld. Zorgdragen Opleidingen en de docenten van de scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen zijn niet aansprakelijk voor eventuele schade van welke aard dan ook die ontstaat door het deelnemen aan scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen of toepassing van de kennis en inzichten welke gepresenteerd zijn in scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen. Deelname aan scholingsactiviteiten van Zorgdragen Opleidingen geschiedt voor eigen rekening en risico. Deze bepaling geldt voor zover hiervoor geen wettelijke aansprakelijkheid bestaat.

10.3 De cursist is jegens Zorgdragen Opleidingen aansprakelijk wanneer Zorgdragen Opleidingen op enigerlei wijze schade lijdt en deze schade te wijten is aan het niet opvolgen van mondeling of schriftelijk door Zorgdragen Opleidingen of docenten van Zorgdragen Opleidingen gegeven instructies door deze cursist. De cursist dient Zorgdragen Opleidingen te vrijwaren voor de schade

die hij of zij bij andere cursisten veroorzaakt. Deze bepaling geldt voor zover hiervoor geen wettelijke aansprakelijkheid bestaat.

11. Auteursrechten

11.1 Indien op aan de cursist ter beschikking gesteld cursusmateriaal auteursrechten rusten, blijven deze rechten rusten bij de desbetreffende auteur(s). Het is de cursist niet toegestaan om het studiemateriaal op enigerlei wijze te vermenigvuldigen of aan derden ter beschikking te stellen.

12. Geheimhoudingsplicht

12.1 Het personeel, de docenten en cursisten van Zorgdragen Opleidingen verplichten zich geen vanwege de scholingsactiviteit verkregen informatie en informatie betreffende bedrijfsgegevens van medecursisten en Zorgdragen Opleidingen te verstrekken aan derden.

13. Privacy

13.1 Uw adresgegevens worden door Zorgdragen Opleidingen niet aan derden verstrekt. Zorgdragen Opleidingen gebruikt uw gegevens alleen voor relevante informatieverstrekking van eigen producten, waaronder informatie gerelateerd aan de te volgen/gevolgde scholingsactiviteit, en de aankondiging van eventuele toekomstige scholingsactiviteiten. U kunt ieder moment uw gegevens uit ons bestand laten verwijderen. Stuur daartoe een email naar info@zorg-dragen.nl

14. Contact met Zorgdragen Opleidingen

14.1 Vragen aan Zorgdragen Opleidingen kunt u sturen per email naar info@zorg-dragen.nl. U krijgt dan uiterlijk binnen 7 werkdagen een antwoord per email. Brieven kunnen gestuurd worden naar Zorgdragen Opleidingen; Lepelaar 21; 9728 XC te Groningen.

U ontvangt binnen een termijn van 4 weken een antwoord. Bij vragen waarvoor een langere verwerkingstijd nodig is, wordt binnen 7 werkdagen een indicatie gegeven wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten. Antwoord ontvangt u per email of per post.

15. Klachten

15.1 Zorgdragen Opleidingen streeft ernaar de scholingsactiviteiten naar tevredenheid van de cursisten te organiseren. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Deze zullen wij in vertrouwen behandelen. Mocht u na onze reactie op uw klacht niet tevreden zijn met de reactie op uw klacht, dan kunt u deze voorleggen aan de geschillencommissie, zie artikel 16.3.

15.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Zorgdragen Opleidingen.

15.3 Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de problemen of gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Bij voorkeur tijdens de scholingsactiviteit, doch in ieder geval binnen 2 maanden na het afronden van de scholingsactiviteit. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten terzake verliest.

15.4 Klachten dienen volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend. Klachten dienen schriftelijk aan Zorgdragen Opleidingen kenbaar gemaakt te worden door de klacht te sturen naar: Zorgdragen Opleidingen; Lepelaar 21; 9728 XC te Groningen, of per email naar: info@zorg-dragen.nl. Zorgdragen Opleidingen zal dan zo spoedig mogelijk het probleem met de (aspirant-)cursist bespreken en een passende oplossing voorstellen. De cursist vermeldt altijd bij het indienen van een klacht wat de inhoud van de klacht is. Ook vermeldt de (aspirant-)cursist zijn/haar naam en adresgegevens, de cursus (variant), de locatie en eventueel de naam van de docent als de klacht daar betrekking op heeft. Deze informatie is bedoeld om een snelle afhandeling te bevorderen.

15.5 Een klacht zal door Zorgdragen Opleidingen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

15.6 Zorgdragen Opleidingen zal binnen 7 werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de cursist. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden bij een gegronde klacht, zal in

dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

15.7 Zorgdragen Opleidingen verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht. Klachten worden telefonisch dan wel in persoon besproken met alle bij de klacht betrokken partijen. Indien de klacht gegrond wordt verklaard, streeft Zorgdragen Opleidingen ernaar om binnen 3 weken passende maatregelen te treffen. De klachtencommissie wordt indien nodig geïnformeerd.

15.8 Zorgdragen Opleidingen zal binnen de onder punt 15.7 gecommuniceerde termijn schriftelijk met de cursist corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties

16. Klachtencommissie

16.1 In geval de klacht niet naar tevredenheid van beide partijen kan worden opgelost is het mogelijk de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke klachtencommissie, waarbij het oordeel van de onafhankelijke klachtencommissie bindend is voor de (aspirant-)cursist en voor Zorgdragen Opleidingen. De klachtencommissie is ondergebracht bij Wibbens Vertrouwenswerk. De klachtencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist zijn klacht eerst bij Zorgdragen Opleidingen heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de Klachtencommissie moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de Klachtencommissie is er sprake van een formeel geschil. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de commissie aanhangig te worden gemaakt.

16.2 Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de onafhankelijke klachtencommissie, is Zorgdragen Opleidingen aan deze keuze gebonden. Wanneer Zorgdragen Opleidingen een geschil wil voorleggen aan de onafhankelijke klachtencommissie, verbindt Zorgdragen Opleidingen zich eraan om de (aspirant-)cursist vooraf schriftelijk te vragen binnen 5 weken te laten weten of hij/zij daarmee akkoord gaat. Zorgdragen Opleidingen dient daarbij aan te kondigen dat na het verstrijken van de gestelde termijn van 5 weken, het Zorgdragen Opleidingen vrij staat het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

16.3 De onafhankelijke klachtencommissie doet in geval van klachten binnen 6 weken een uitspraak over de klacht en zal de klacht afhandelen en documenteren. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de (aspirant-)cursist in kennis gesteld binnen 6 weken en wordt het uitstel toegelicht. Er moet dan tevens aan de (aspirant-)cursist een indicatie worden gegeven wanneer Zorgdragen Opleidingen verwacht uitsluitel te kunnen geven. De klachtencommissie is bereikbaar via info@wibbens.nl of via Wibbens Vertrouwenswerk, De Gang 1A, 9531 JK Borger, tel. 088-2383260.

16.4 De wijze van afhandeling van uw klacht zal worden geregistreerd en voor de duur van drie jaar bewaard door Zorgdragen Opleidingen.

17. Wijzigingen

17.1 Zorgdragen Opleidingen kan deze Algemene Voorwaarden op elk moment aanpassen. Echter gelden in dat geval voor de al ingeschreven cursist de voorwaarden die geldig waren ten tijde van het afsluiten van de overeenkomst.

September 2015