

Algemene voorwaarden van:

IntraFlektie
Marijke Meustraat 7
4818 LV Breda

Inschrijfnummer K.v.K.: 71364293

Artikel 1: Toepasselijkheid - definities

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op ieder aanbod van ons en op al onze overeenkomsten van opdracht die wij met u sluiten.
2. Als (een deel van) een bepaling nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden van toepassing.
3. Bij een afwijking tussen deze algemene voorwaarden en een vertaling hiervan, geldt de Nederlandse tekst.
4. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op uit de overeenkomst voortgekomen vervolg- of deelopdrachten.
5. Alle bepalingen in deze algemene voorwaarden zijn zowel geschreven voor onze zakelijke opdrachtgevers als voor consumenten. Wij gebruiken de term "consument", wanneer een bepaling een afwijking/aanvulling bevat die alleen geldt voor consumenten. Een "consument" is: een natuurlijke persoon die handelt buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit.
6. Verder gebruiken wij in deze algemene voorwaarden de volgende termen:
 - a. aanbod: ieder aanbod van ons, al dan niet in de vorm van een schriftelijke offerte;
 - b. schriftelijk: per brief, per e-mail of iedere andere vorm van communicatie die hiermee gelijk gesteld kan worden, zoals WhatsApp-berichten;
 - c. documenten: zowel fysieke als digitale documenten, bijvoorbeeld door u of ons te verstrekken lesmateriaal, (kopieën van voor deelname vereiste) diploma's, certificaten e.d. of achtergrondinformatie voor een goede begeleiding;
 - d. informatie: zowel genoemde documenten als overige (mondelijke) gegevens;
 - e. opdracht: een opdracht tot het leveren van onze dienstverlening;
 - f. opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die de overeenkomst met ons sluit. U kunt de overeenkomst sluiten om zelf als deelnemer of hulpvrager gebruik te maken van onze dienstverlening of u kunt de overeenkomst aangaan ten behoeve van derden (bijvoorbeeld uw werknemer(s));
 - g. dienstverlening: onze dienstverlening op het gebied van traumaverwerking en identiteitsontwikkeling door middel van individuele of groepsessies, opleidingen of workshops/themadagen. Wij bieden onze dienstverlening zowel op inschrijving aan uit ons assortiment als in een - naar uw wensen/behoefte - aangepaste of op maat aangeboden vorm;
 - h. dienstverlener: onze medewerker/vennoot of een door ons ingeschakelde derde die (een deel van) de dienstverlening verzorgt, bijvoorbeeld een opleider;
 - i. individuele- of groepsessie: therapeutische sessie, het op individuele basis of in groepsverband trauma sensitief begeleiden van hulpvragers volgens de IZR-methode (Interactieve Zelf-Resonantie, IOPT);
 - j. opleiding: een opleiding of training voor professionals op het gebied van onze dienstverlening, bijvoorbeeld een opleiding voor het toepassen van de IZR-methode;
 - k. lesgeld: de voor een opleiding overeengekomen vergoeding;
 - l. lesmateriaal: het voor een opleiding benodigde les- of trainingsmateriaal, (verplichte) literatuur e.d.;
 - m. hulpvrager: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een individuele of groepsessie;

n. deelnemer: de natuurlijke persoon die deelneemt aan een opleiding, workshop of themadag.

Artikel 2: Aanbod

1. Tenzij wij in/bij ons aanbod een geldigheidstermijn vermelden, betreft dit een vrijblijvend aanbod. Een vrijblijvend aanbod mogen wij uiterlijk binnen 2 werkdagen na ontvangst van uw aanvaarding nog herroepen.
2. Indien er zich te weinig deelnemers/cursisten voor een training / opleiding / workshop / themadag aanmelden zijn we gerechtigd die tot 1 week voor aanvang te annuleren. Wij informeren en bieden u – indien mogelijk – een alternatief.
3. Een samengesteld aanbod verplicht ons niet tot levering van een deel van de aangeboden dienstverlening tegen een overeenkomstig deel van de prijs/vergoeding.
4. Als wij ons aanbod baseren op uw informatie en deze informatie onjuist/onvolledig blijkt te zijn of naderhand wijzigt, mogen wij de opgegeven prijzen, tarieven en/of termijnen hieraan aanpassen.
5. Ons aanbod en onze prijzen/tarieven gelden niet automatisch voor nieuwe opdrachten.
6. Aan u getoonde of verstrekte voorbeelden van documenten en teksten/omschrijvingen in brochures, promotiemateriaal of op onze website zijn zo nauwkeurig mogelijk, maar gelden alleen ter aanduiding. U kunt hieraan geen rechten ontleen.

Artikel 3: Totstandkoming overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand nadat wij uw aanmelding/de aanmelding voor door u opgegeven deelnemers of hulpvragers hebben ontvangen en schriftelijk aan u hebben bevestigd.
2. Wij zijn pas gebonden aan:
 - a. een aanmelding zonder daaraan voorafgaand aanbod;
 - b. mondelinge afspraken;
 - c. aanvullingen op of wijzigingen van de algemene voorwaarden of overeenkomst;nadat wij dit schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering van de dienstverlening of afspraken zijn begonnen.

Artikel 4: Vergoeding - prijzen, tarieven

1. Tenzij wij met u een uurtarief overeenkomen, voeren wij een opdracht uit tegen een vaste vergoeding/prijs, bijvoorbeeld een prijs per sessie of het lesgeld voor de totale opleiding.
2. Als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij de hoeveelheid werk niet goed hebben ingeschat, mogen wij deze vaste vergoeding verhogen, mits de inschattingsfout ons niet te verwijten valt en wij de opdracht in redelijkheid niet kunnen uitvoeren tegen de overeengekomen vergoeding.
3. Bij werkzaamheden op uurtarief, berekenen wij onze vergoeding op basis van de bestede uren tegen het met u overeengekomen of ons gebruikelijke uurtarief. Bij meningsverschillen over de bestede/in rekening gebrachte uren is onze urenregistratie bindend, behoudens uw tegenbewijs.
4. Bij spoedopdrachten of als wij overeengekomen werkzaamheden op uw verzoek verrichten buiten onze normale werkdagen, mogen wij aan u een toeslag berekenen. Onze normale werkdagen zijn: maandag tot en met vrijdag (met uitzondering van erkende nationale feestdagen) binnen de voor ons gebruikelijke werktijden.
5. Tenzij wij anders overeenkomen of anders wordt vermeld, zijn onze in een aanbod of prijs- of tarieflijst vermelde prijzen en tarieven exclusief BTW en eventuele kosten, zoals reis-, verblijf- en parkeerkosten, administratiekosten, kosten van lesmateriaal, eventuele examengelden, (kosten van) het gebruiken van lunch, koffie, thee e.d. en (kosten van) het gebruik van eventuele noodzakelijke faciliteiten, zoals hardware.

6. Als wij na het sluiten van de overeenkomst te maken krijgen met (kost)prijsverhogende omstandigheden, mogen wij de met u overeengekomen prijzen/tarieven hieraan aanpassen of extra kosten in rekening brengen. (Kost)prijsverhogende omstandigheden zijn in ieder geval wijzigingen in wet- en regelgeving, overheidsmaatregelen, valutaschommelingen, wijzigingen in de kosten van lesmateriaal of wijzigingen in tarieven van ingeschakelde derden.
7. Bent u een consument en betreft het een prijs- of tariefwijziging of extra kosten binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst? Dan mag u de overeenkomst binnen 5 werkdagen na onze melding van de wijziging ontbinden. Ontbinding geschiedt door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring.

Artikel 5: Inschakelen van derden

Wij mogen (delen van) de dienstverlening door derden laten verzorgen.

Artikel 6: (Uw) aanmelding - informatie - verplichtingen

1. U zorgt ervoor dat u zichzelf of de deelnemer/hulpvrager op de aangewezen wijze bij ons aanmeldt. Bij aanmelding van een minderjarige is de schriftelijke toestemming van een ouder of met gezag bevoegde voogd vereist.
2. Aanmelding voor een training/opleiding/workshop of themadag kan telefonisch, via het aanmeldings-/inschrijvingsformulier op de website of per mail via info@intraflektie.nl.
3. Wij zijn niet verplicht een aanmelding voor een opleiding, workshop of themadag te accepteren. Wij mogen deze - bijvoorbeeld - afwijzen als het aantal aanmeldingen daartoe aanleiding geeft of u/de deelnemer niet voldoet aan eventuele toelatingseisen voor een opleiding.
4. Als de gewenste opleiding/workshop/themadag volgeboekt is, informeren wij u en bieden wij - indien mogelijk - een alternatief aan.
5. Vervanging van een aangemelde deelnemer is alleen mogelijk na onze schriftelijke toestemming, vóór aanvang van de opleiding/workshop/themadag en mits de vervanger voldoet aan eventuele toelatingseisen. U zorgt daarbij dat wij tijdig (= eveneens vóór aanvang) alle noodzakelijke informatie van de vervanger ontvangen.
6. Wij zijn ook niet verplicht een aanmelding voor een individuele- of groepsessie te accepteren. Wij mogen bijvoorbeeld afwijzend beslissen als wij het redelijke vermoeden hebben dat de hulpvrager de sessie(s) niet aankan of niet kan/zal afmaken.
7. U zorgt er verder voor dat:
 - a. u of de deelnemer/hulpvrager zich op ons verzoek kan identificeren;
 - b. u of de deelnemer/hulpvrager alle voor de uitvoering van de dienstverlening benodigde informatie - inclusief tussentijdse wijzigingen en informatie over eventuele ontwikkelingen, gebeurtenissen e.d. die zich gaandeweg voordoen - tijdig aan ons verstrekt;
 - c. u of de deelnemer/hulpvrager alle voor een goede uitvoering van de dienstverlening noodzakelijke medewerking aan ons verleent;
 - d. u of de deelnemer/hulpvrager alle voor de dienstverlening geldende (huis- of veiligheids-)regels, aanwijzingen, instructies e.d. opvolgt;
 - e. u of de deelnemer/hulpvrager tijdens deelname aan onze dienstverlening niet onder invloed is/bent van alcohol, hard- of softdrugs of andere middelen die de geestelijke toestand beïnvloeden en ook anderszins in staat bent/is om mee te werken aan deze dienstverlening;
 - f. u of de deelnemer/hulpvrager zich bij groepsessies, opleidingen, workshops of themadagen zodanig gedraagt dat de andere aanwezige personen geen hinder ondervinden van dit gedrag;
 - g. u of de deelnemer door ons in bruikleen gegeven lesmateriaal en onze overige eigendommen zorgvuldig en conform onze gebruiksaanwijzingen, instructies, handleidingen e.d. gebruikt;

- h. wij op de overeengekomen datum en tijd toegang krijgen tot uw locatie en deze locatie voldoet aan de geldende wettelijke (veiligheids-)eisen, als wij (een deel van) onze dienstverlening op uw locatie uitvoeren;
 - i. wij dan op uw locatie kosteloos kunnen beschikken over de door ons gewenste voorzieningen, zoals aansluitmogelijkheden voor elektriciteit en internet. Verloren arbeidsuren als gevolg van uitval van deze voorzieningen zijn voor uw rekening.
8. U garandeert dat de aan ons verstrekte informatie correct, volledig en authentiek is. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden die voortvloeien uit het onjuist, onvolledig of niet authentiek zijn van deze informatie.
9. Voldoet u of een door u aangemelde deelnemer/hulpvrager niet (tijdig) aan voornoemde verplichtingen of de overige verplichtingen uit de overeenkomst/deze algemene voorwaarden? Dan mogen wij de uitvoering van de overeenkomst opschorten totdat u of de deelnemer/hulpvrager wel aan deze verplichtingen heeft voldaan of de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden. Dit kan bijvoorbeeld betekenen dat wij u of de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager (tijdelijk) kunnen uitsluiten van (verdere) deelname aan onze dienstverlening of een aanmelding kunnen weigeren. Dit doen wij alleen op redelijke gronden. De kosten en overige gevolgen (bijvoorbeeld schade) die hieruit voortvloeien zijn voor uw rekening en risico.
10. Als u of de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager uw of zijn verplichtingen niet nakomt en wij niet direct nakoming verlangen, tast dit ons recht niet aan om later alsnog nakoming te vragen.

Artikel 7: Vertrouwelijke informatie

1. Wij houden alle informatie die wij bij het sluiten of uitvoeren van de overeenkomst van of over u of de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager krijgen geheim. Wij geven deze informatie alleen aan derden voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst.
2. Wij nemen alle redelijke voorzorgsmaatregelen om deze informatie geheim te houden. De geheimhoudingsplicht geldt ook voor onze werknemers en derden die onder onze verantwoordelijkheid bij de uitvoering van de overeenkomst betrokken zijn.
3. Wij verwerken informatie die valt onder de AVG (Algemene verordening gegevensbescherming) conform de AVG en melden eventuele inbreuken op de beveiliging van de informatie ook conform de AVG.
4. De geheimhoudingsplicht geldt niet wanneer wij de informatie als gevolg van wet- en/of regelgeving of een rechterlijke uitspraak moeten openbaren en ons niet kunnen beroepen op een wettelijk/door een rechter toegestaan verschoningsrecht. Deze uitzondering geldt ook voor de werknemers/derden zoals bedoeld in lid 2.
5. Heeft u bij het sluiten/tijdens de uitvoering van de overeenkomst informatie van of over ons gekregen? Dan geldt dit artikel ook voor u.

Artikel 8: Risico van opslag van informatie

1. Wij bewaren alle van u of van de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager ontvangen informatie gedurende de uitvoering van de overeenkomst. Wij slaan deze informatie op zorgvuldige wijze en - indien aan de orde - conform de AVG op.
2. Wij nemen alle redelijke maatregelen om het verloren gaan van of ongewenste toegang tot deze informatie (bijvoorbeeld door virussen, technische storingen, cybercriminaliteit e.d.) te voorkomen. Wij zijn echter nooit aansprakelijk voor schade die u of de deelnemer/hulpvrager lijdt als gevolg van het verlies of tenietgaan van deze informatie, tenzij:
 - a. de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid;
 - b. aansprakelijkheid voortkomt uit de AVG.
3. Tenzij wij anders overeenkomen, bewaart u of de deelnemer/hulpvrager altijd het origineel of een kopie/back-up van de aan ons verstrekte informatie.

Artikel 9: Uitvoering overeenkomst - voortgang - wijzigingen

1. Wij werken vanuit de IZR-methode (IOPT) en zetten voor al onze dienstverlening gekwalificeerde dienstverleners in.
2. Wij spannen ons in de dienstverlening op de geplande data en tijden en volgens een eventueel opleidingsprogramma te laten plaatsvinden. Wel mogen wij altijd in redelijkheid organisatorische/inhoudelijke wijzigingen doorvoeren of de beoogde dienstverlener vervangen. Bijvoorbeeld als het aantal aanmeldingen daarvoor aanleiding geeft, bij ziekte van de dienstverlener of als (een deel van) de dienstverlening door onvoorziene omstandigheden niet als gepland kan plaatsvinden.
3. In dergelijke omstandigheden heeft u geen recht op restitutie van een betaalde vergoeding (zoals al betaald lesgeld) of een vergoeding van schade of kosten, tenzij wij (een deel van) de dienstverlening moeten annuleren. Bij gehele/gedeeltelijke annulering heeft u recht op restitutie van (een evenredig deel van) de overeengekomen vergoeding. Deze restitutie zal binnen 2 weken plaatsvinden.
4. Wij informeren u en de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager zo spoedig mogelijk over eventuele wijzigingen.
5. Als vertraging ontstaat bij de aanvang, voortgang of afronding van de dienstverlening doordat:
 - a. wij niet tijdig alle noodzakelijke informatie van u of van de deelnemer/hulpvrager ontvangen;
 - b. wij niet tijdig een overeengekomen (vooruit)betaling van u ontvangen;
 - c. sprake is van overige omstandigheden die voor uw rekening en risico komen of voor rekening en risico komen van de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager;hebben wij recht op een redelijke verlenging van de overeengekomen termijn en op vergoeding van de hiermee gemoeide kosten en schade, zoals eventuele wachturen.
6. Bespoedigen wij de uitvoering van de overeenkomst op uw verzoek? Dan mogen wij de hiermee gemoeide overwerkuren en overige kosten aan u doorberekenen.
7. Wij informeren u (en indien nodig de door u aangemelde deelnemer/hulpvrager) over de gevolgen voor overeengekomen prijzen, tarieven en termijnen:
 - a. bij door u gewenste wijzigingen in de opdracht;
 - b. als tijdens de uitvoering van de opdracht blijkt dat wij deze - door onvoorziene omstandigheden - niet op de overeengekomen wijze kunnen uitvoeren. Wij overleggen met u over een mogelijke gewijzigde uitvoering. Maken voornoemde omstandigheden de uitvoering onmogelijk? Dan hebben wij in ieder geval recht op volledige vergoeding van de al geleverde diensten en door ons gemaakte kosten.
8. Wij komen meer- en minderwerk schriftelijk met u overeen. Wij zijn pas gebonden aan mondelinge afspraken nadat wij deze schriftelijk aan u hebben bevestigd of zodra wij - zonder uw bezwaar - met de uitvoering hiervan zijn begonnen. Meerwerk betreft in ieder geval alle op uw verzoek of noodzakelijkerwijs uit de uitvoering van de opdracht voortkomende extra werkzaamheden en leveringen die niet zijn opgenomen in het aanbod/de opdracht. Wij mogen de hiermee gemoeide kosten afzonderlijk aan u doorberekenen.

Artikel 10: Klachten en klachtenprocedure

1. U/de deelnemer controleert verstrekt lesmateriaal direct na ontvangst en meldt eventuele zichtbare beschadigingen, fouten (bijvoorbeeld ontbrekende of onleesbare pagina's, verkeerde documenten) e.d. binnen 2 werkdagen na ontvangst schriftelijk aan ons. Ontvangen wij deze klachten niet tijdig? Dan wordt het lesmateriaal geacht in goede staat en compleet door u/de deelnemer te zijn ontvangen en conform de overeenkomst te zijn geleverd.
2. Overige klachten over (een onderdeel van) onze dienstverlening, meldt u of de deelnemer/hulpvrager direct na ontdekking en zo mogelijk nog tijdens de uitvoering van de opdracht - maar uiterlijk binnen 3

maanden na afronding van (het desbetreffende onderdeel van) de dienstverlening - schriftelijk aan ons. Alle gevolgen van het niet direct melden zijn voor uw risico.

3. Ontvangen wij een klacht niet tijdig? Dan kunt u geen beroep doen op overeengekomen/gegeven garanties.
4. Klachten schorten uw betalingsverplichting niet op.
5. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.
6. U of de deelnemer/hulpvrager stelt ons in staat de klacht te onderzoeken en geeft ons alle hiervoor relevante informatie. De hieraan verbonden kosten zijn voor uw rekening, tenzij de klacht achteraf gegrond blijkt te zijn.
7. Bij een terechte klacht hebben wij de keuze uit:
 - a. kosteloos herstel of kosteloze vervanging van het lesmateriaal;
 - b. een terugbetaling van of korting op de overeengekomen vergoeding;
 - c. u of de deelnemer/hulpvrager in staat stellen om (nogmaals of alsnog) kosteloos gebruik te maken van (het desbetreffende onderdeel) van de dienstverlening of vergelijkbare dienstverlening (bijvoorbeeld een vergelijkbare opleiding als het een terechte klacht over een opleiding betreft).
Als sprake is van bijkomende schade, gelden hiervoor de bepalingen van het aansprakelijkheidsartikel.
8. Bent u een consument? Dan mag u altijd kiezen voor kosteloos herstel/kosteloze vervanging van het lesmateriaal of het (nogmaals of alsnog) kosteloos gebruik maken van (het desbetreffende onderdeel) van de dienstverlening of vergelijkbare dienstverlening, tenzij dit in redelijkheid niet van ons kan worden gevraagd. In dit laatste geval mag u de overeenkomst - door een aan ons gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of een korting op de overeengekomen vergoeding vragen.

Zie voor onze klachtenprocedure (wijze van afhandeling, termijnen, vertrouwelijkheid, onafhankelijke derde etc.) onder de voettekst van de website.

Artikel 11: Garanties

1. Wij voeren onze dienstverlening naar behoren en conform de in onze branche geldende normen uit, wij geven geen verdere garantie dan wij uitdrukkelijk met u overeenkomen.
2. Wij kunnen nooit garanderen dat het door u of het door de deelnemer/hulpvrager beoogde doel zal worden bereikt met onze dienstverlening. Dit is immers mede afhankelijk van feiten en omstandigheden waarop wij niet of niet altijd invloed hebben, zoals de mate waarin u of de deelnemer/hulpvrager medewerking verleent aan onze dienstverlening.
3. Bij onze opleidingen stellen het lesmateriaal op zorgvuldige wijze en naar beste vermogen samen. Tenzij wij het lesmateriaal in redelijkheid tijdens de opleiding kunnen aanvullen, kunnen wij echter niet de (voortdurende) actualiteit van het lesmateriaal garanderen in verband met na aanvang van de opleiding verschenen nieuwe drukken/uitgaven, gewijzigde inzichten e.d.
4. Wij garanderen alleen dat:
 - a. de opleiding aansluit bij de door u of de deelnemer gevolgde of beoogde voor- of vervolgopleiding;
 - b. aan de opleiding de in de branche gebruikelijke accreditatiepunten worden toegekend;als wij dit schriftelijk aan u bevestigen.

Artikel 12: Aansprakelijkheid

1. Buiten de uitdrukkelijk met u overeengekomen of door ons gegeven garanties, aanvaarden wij geen enkele aansprakelijkheid.
2. Wij zijn alleen aansprakelijk voor directe schade. Iedere aansprakelijkheid voor gevolgschade, zoals bedrijfsschade, winstderving en geleden verlies, vertragingsschade, personen- of letselschade (inclusief psychische schade), is uitdrukkelijk uitgesloten.
3. U neemt alle noodzakelijke maatregelen om de schade te voorkomen of beperken.

4. Als wij aansprakelijk zijn, is onze schadevergoedingsplicht altijd beperkt tot maximaal het bedrag dat onze verzekeraar in het voorkomende geval uitkeert. Komt het niet tot een uitkering of valt de schade niet onder een door ons gesloten verzekering? Dan is onze schadevergoedingsplicht beperkt tot maximaal de overeengekomen vergoeding of prijs voor de desbetreffende dienstverlening of het geleverde lesmateriaal.
5. Al uw aanspraken op een vergoeding van geleden schade verjaren in ieder geval 6 maanden nadat u bekend bent met/had kunnen zijn met de door u geleden schade en ons dus hiervoor had kunnen aanspreken.
6. In afwijking van het vorige lid geldt voor consumenten een termijn van 1 jaar.
7. Wij zijn niet aansprakelijk - en u kunt geen beroep doen op toepasselijke garanties - als de schade ontstaat:
 - a. door gebruik van het lesmateriaal in strijd met het doel hiervan of in gebruik strijd met de door/namens ons verstrekte instructies, adviezen, gebruiksaanwijzingen e.d.;
 - b. door het te laat aanleveren van, fouten in of onvolledigheid van de door of door de deelnemer/hulpvrager aan ons verstrekte informatie;
 - c. door uw keuze of de keuze die de deelnemer/hulpvrager inzake de af te nemen diensten maakt;
 - d. door het niet opvolgen van onze instructies, adviezen e.d.;
 - e. door of als gevolg van een keuze van u of van de deelnemer/hulpvrager die afwijkt van ons advies of wat gebruikelijk is;
 - f. door het niet of onvoldoende aansluiten van uw kennisniveau/het kennisniveau van de deelnemer bij de opleiding;
 - g. door het niet of onvoldoende aansluiten van een gevolgde voor- of vervolgopleiding bij de opleiding;
 - h. doordat u of de deelnemer/hulpvrager psychisch niet in staat is gebleken de overeengekomen dienstverlening aan te kunnen of af te ronden.
8. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet als de schade te wijten is aan onze opzet of bewuste roekeloosheid of als de beperkingen in strijd zijn met dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen. Alleen in deze gevallen vrijwaren wij u of de deelnemer/hulpvrager voor aanspraken van derden.
9. In geval van restitutie hanteren we een terugbetalingstermijn van 14 dagen.

Artikel 13: Betaling

1. Wij mogen altijd een (gedeeltelijke) vooruitbetaling of andere zekerheid voor betaling aan u vragen.
2. Tenzij wij anders overeenkomen, betaalt u binnen een vervalttermijn van 14 dagen na de factuurdatum. De juistheid van de factuur staat vast als u niet binnen deze betaaltermijn bezwaar maakt.
3. Heeft u binnen de betaaltermijn niet (volledig) betaald? Dan bent u aan ons een vertragingsrente verschuldigd ter grootte van 2% per maand, cumulatief te berekenen over de hoofdsom. Gedeelten van een maand rekenen wij daarbij als volle maand. Wat betekent deze cumulatieve maandrente? In de eerste maand na het verstrijken van de betaaltermijn berekenen wij de rente over de hoofdsom. In iedere daaropvolgende maand dat u niet betaalt, berekenen wij de rente over de hoofdsom vermeerderd met de al in de voorgaande maand(en) opgebouwde rente.
4. Bij consumenten berekenen wij een vertragingsrente van 6% per jaar, tenzij de wettelijke rente hoger is. In dat geval geldt de wettelijke rente.
5. Als uw betaling na aanmaning alsnog uitblijft, mogen wij u bovendien buitengerechtelijke incassokosten in rekening brengen ter hoogte van 15% van het factuurbedrag met een minimum van € 40,00.
6. Aan consumenten geven wij bij aanmaning minimaal een termijn van 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning om alsnog te betalen. Blijft betaling opnieuw uit, dan zijn de buitengerechtelijke incassokosten voor de consument:
 - a. 15% van het bedrag van de hoofdsom over de eerste € 2.500,00 van de vordering (met een minimum van € 40,00);

- b. 10% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 2.500,00 van de vordering;
- c. 5% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 5.000,00 van de vordering;
- d. 1% van het bedrag van de hoofdsom over de volgende € 190.000,00 van de vordering;
- e. 0,5% van het meerdere van de hoofdsom.

Dit alles met een absoluut maximum van € 6.775,00.

- 7. Voor de berekening van de buitengerechtigde incassokosten mogen wij de hoofdsom van de vordering na verloop van 1 jaar verhogen met de in dat jaar opgebouwde verdragingsrente.
- 8. Blijft uw betaling uit? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of onze verplichtingen uit de overeenkomst opschorten, totdat u alsnog betaalt of ons hiervoor een deugdelijke zekerheid geeft. Wij hebben dit opschortingsrecht al voordat u in verzuim bent met uw betaling, als wij dan al gegronde redenen hebben om aan uw kredietwaardigheid te twijfelen.
- 9. Ontvangen betalingen brengen wij eerst in mindering op alle verschuldigde rente en kosten en hierna op de opeisbare facturen die het langst openstaan, tenzij u bij de betaling schriftelijk meldt dat deze betrekking heeft op een latere factuur.
- 10. U mag onze vorderingen niet verrekenen met tegenvorderingen die u op ons meent te hebben. Dit geldt ook indien u (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard.
- 11. Het vorige lid geldt niet voor consumenten.

Artikel 14: Eigendomsvoorbehoud

- 1. Alle (fysieke) lesmaterialen die wij aan u of de deelnemer leveren, blijven ons eigendom totdat u aan al uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.
- 2. Deze betalingsverplichtingen betreffen niet alleen het overeengekomen lesgeld en overeengekomen bijkomende kosten voor het lesmateriaal of de opleiding, maar ook onze vorderingen wegens een toerekenbare tekortkoming van u, zoals een schadevergoeding, buitengerechtigde incassokosten, rente en eventuele boetes.
- 3. Zolang u/de deelnemer over lesmaterialen beschikt waarop nog een eigendomsvoorbehoud rust, bewaart u/de deelnemer dit lesmateriaal zorgvuldig en als ons identificeerbaar eigendom.

Artikel 15: Intellectuele eigendomsrechten

- 1. Tenzij wij anders overeenkomen, zijn wij de rechthebbende van alle intellectuele eigendomsrechten die rusten op of voortkomen uit (de inhoud van) de door ons geleverde diensten en de hierbij verstrekte documenten, zoals beschikbaar gesteld lesmateriaal. Alleen wij mogen deze rechten uitoefenen.
- 2. Dit betekent - onder meer -, dat u/de deelnemer het lesmateriaal en eventuele overige documenten niet mag gebruiken buiten de context van de overeenkomst, alleen persoonlijk mag gebruiken, niet mag vermenigvuldigen of doorverkopen, niet aan derden mag geven en derden hierin geen inzage mag geven, tenzij dit uit de aard van het lesmateriaal/document of de specifieke dienstverlening voortvloeit of wij hiervoor vooraf schriftelijk toestemming hebben gegeven.
- 3. Verstrekt u documenten of bestanden aan ons? Dan garandeert u dat deze documenten of bestanden geen inbreuk maken op intellectuele eigendomsrechten van derden. U bent aansprakelijk voor schade die wij door dergelijke inbreuken lijden en vrijwaart ons voor aanspraken van deze derden.

Artikel 16: Overmacht

- 1. Als wij jegens u tekortschieten in het nakomen van onze contractuele verplichtingen, kan ons dit niet worden toegerekend als sprake is van overmacht.
- 2. In de volgende omstandigheden is in ieder geval sprake van overmacht aan onze zijde:

- a. oorlog, oproer, mobilisatie, binnen- en buitenlandse onlusten, overheidsmaatregelen of dreiging van deze/vergelijkbare omstandigheden;
 - b. verstoring van de bij het aangaan van de overeenkomst bestaande valutaverhoudingen;
 - c. bedrijfsstoringen door brand, inbraak, sabotage, uitval van elektriciteit, internet- of telefoonverbindingen, cybercriminaliteit, stakingen, (maatregelen in verband met) epidemie of pandemie, natuurverschijnselen, (natuur)rampen e.d.;
 - d. ziekte of overlijden van de beoogde dienstverlener op een zodanig tijdstip dat wij in redelijkheid niet tijdig voor een adequate vervanger kunnen zorgen.
3. Bij overmacht mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden of (een deel van) de dienstverlening aanpassen of voor een redelijke termijn opschorten. Wij hoeven dan geen schadevergoeding aan u te betalen.
 4. Treedt de overmachtssituatie in nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding (naar evenredigheid) van het al uitgevoerde deel van de dienstverlening.

Artikel 17: Annulering - opschorting

1. Bij open inschrijvingen geldt er een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de inschrijving kosteloos kan worden geannuleerd. De bedenktijd geldt ook indien de deelnemer de cursus boekt, echter het bedrijf of de werkgever betaalt. Als een bedrijf een contract sluit geldt geen bedenktijd.
2. Annulering van een aanmelding voor een opleiding, workshop of themadag kan alleen schriftelijk. Tenzij wij anders overeenkomen of anders vermelden, bent u bij annulering de volgende annuleringsvergoedingen verschuldigd:
 - a. administratiekosten ad € 25,00 bij annulering tot 6 weken voor aanvang;
 - b. 50% van de overeengekomen vergoeding bij annulering vanaf 6 weken tot 1 week voor aanvang;
 - c. de volledige overeengekomen vergoeding bij annulering binnen een week voor aanvang.
3. U vrijwaart ons voor aanspraken van derden (bijvoorbeeld aanspraken van door u opgegeven deelnemers) die uit de annulering voortvloeien.
4. Als u of de hulpvrager een geplande afspraak voor een therapeutische sessie minder dan 24 uur van tevoren afzegt of verzet of niet aanwezig bent/is op het afgesproken tijdstip, mogen wij de daarvoor gereserveerde tijd bij u in rekening brengen tegen het overeengekomen of ons gebruikelijke tarief. Dit geldt ook als de afspraak geen doorgang kan vinden wegens ziekte aan uw zijde/aan de zijde van de hulpvrager.
5. In alle gevallen mogen wij bij annulering naast de annuleringsvergoeding eventuele bijkomende kosten die wij hebben - zoals annuleringskosten die wij aan derden verschuldigd zijn (bijvoorbeeld aan de verhuurder van de therapieruimte) - bij u in rekening brengen.
6. Wij mogen de verschuldigde annuleringsvergoeding en bijkomende kosten verrekenen met alle door u betaalde bedragen en uw eventuele tegenvorderingen. Een eventueel restant van de al betaalde bedragen zullen wij aan u terugbetalen.
7. Vraagt u ons de uitvoering van de dienstverlening tussentijds op te schorten? Dan mogen wij de vergoeding voor alle al geleverde diensten per direct opeisen en bij u in rekening brengen. Dit geldt ook voor al gemaakte kosten, kosten voortvloeiend uit de opschorting en uren die wij of door ons ingeschakelde derden op dat moment al voor u hebben gereserveerd voor de opschortingsperiode.
8. Kosten die wij maken voor het hervatten van onze dienstverlening zijn ook voor uw rekening. Kunnen wij de uitvoering van de dienstverlening na de opschorting niet hervatten? Dan mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden.

Artikel 18: Ontbinding

1. Als wij de opdracht niet kunnen uitvoeren of afronden en de oorzaak hiervan in uw risicosfeer ligt, mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden, zonder dat wij uw eventuele schade, rente en kosten moeten vergoeden. Ook tast dit ons recht niet aan op vergoeding van onze kosten, schade en winstderving of ons recht alsnog nakoming van u te vragen.
2. Ook mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden als:
 - a. (verdere) uitvoering van de overeenkomst gezien uw (psychische) toestand of de (psychische) toestand van de deelnemer of hulpvrager onverantwoord is (geworden);
 - b. uw gedrag of het gedrag van door u aangemelde deelnemers/hulpvragers zodanig is dat u in redelijkheid niet van ons mag en kan verwachten dat wij de overeenkomst nog verder uitvoeren.
3. Maken wij gebruik van ons ontbindingsrecht nadat wij de overeenkomst al gedeeltelijk hebben uitgevoerd? Dan hebben wij wel recht op vergoeding (naar evenredigheid) van het al uitgevoerde deel van de dienstverlening.
4. Tot slot mogen wij de overeenkomst - door een aan u gerichte schriftelijke verklaring - ontbinden op het tijdstip waarop u:
 - a. in staat van faillissement wordt verklaard of hiervoor een aanvraag is gedaan;
 - b. (voorlopige) surseance van betaling aanvraagt;
 - c. door executoriale beslaglegging wordt getroffen;
 - d. onder curatele of onder bewind wordt gesteld;
 - e. op andere wijze de beschikkingsbevoegdheid of handelingsbekwaamheid met betrekking tot (delen van) uw vermogen verliest.
5. U informeert de curator of bewindvoerder altijd over de (inhoud van de) overeenkomst en deze algemene voorwaarden.

Artikel 19: Toepasselijk recht - bevoegde rechter

1. Op onze overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
2. Wij leggen geschillen voor aan de rechter die bevoegd is in onze vestigingsplaats. Daarnaast behouden wij ook altijd het recht het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter in uw vestigings- of woonplaats.
3. Als consument mag u altijd kiezen voor de wettelijk bevoegde rechter, ook als wij voor een andere rechter kiezen. U informeert ons dan binnen een maand na ontvangst van dagvaarding over uw keuze.
4. Als u gevestigd/woonachtig bent buiten Nederland, mogen wij het geschil ook voorleggen aan de bevoegde rechter in het land of de staat waar u gevestigd bent/woont.

Datum: 19 april 2023