

Classificatie: Algemene Voorwaarden Onderwijs, Opleidingen, Trainingen

Onderwerp van onze voorwaarden

In de algemene voorwaarden staan alle voorwaarden die van toepassing zijn op onze diensten, met inbegrip van uw rechten en verantwoordelijkheden wanneer u besluit om gebruik te maken van onze diensten. Wij nodigen u dan ook uit om de Algemene Voorwaarden goed en aandachtig door te lezen.

Doel

Doel is om de volledige procesgang en kwaliteit openlijk weer te geven. Dit document is samengesteld door Heart4Happiness (te noemen als H4H), onder auspiciën van Sheila Neijman en gecontroleerd door het CRKBO. Bij aanvang van een opleiding, training, coaching, community of een andere vorm van onderwijs of opleidingen, worden de Algemene Voorwaarden bekend gemaakt.

Persoonsgegevens

We willen u ook graag wijzen op onze privacy policy. We hebben namelijk bepaalde persoonsgegevens nodig om u te informeren over onze producten en diensten. Sommige van deze gegevens geeft u direct, bijvoorbeeld wanneer u een brochure download of het contactformulier invult. Andere persoonsgegevens zijn indirect bijvoorbeeld door de interactie met onze diensten. Een voorbeeld hiervan zijn cookies. We kunnen hierdoor onze producten verbeteren.

U heeft het recht op inzage van de informatie die wij verwerken. Als u dat wilt, kunt u direct contact met ons opnemen. We zorgen ervoor dat we u een kopie bezorgen van de gegevens die we over u verwerken. Mogelijk moeten we uw identiteit verifiëren om aan uw verzoek te voldoen. Als u gelooft dat de verstrekte informatie die we over u verwerken niet juist is, dan kunt u contact met ons opnemen om uw informatie te updaten. U heeft ook het recht om bezwaar te maken tegen de gegevensverwerking. Als u wilt dat wij uw informatie verwijderen, dan kunt u ons op ieder moment informeren. U kunt op elk moment contact met ons opnemen met betrekking tot deze verzoeken. We zullen altijd tijdig reageren, in overeenstemming met de AVG. Mocht u niet tevreden zijn met het antwoord dat u ontvangt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de betreffende toezichthouder. Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze privacy-beleid.

Inhoud

Artikel 1- Definities.....	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid	4
Artikel 3 - Diensten.....	4
Artikel 4 - Overeenkomst	5
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	5
Artikel 6 - Auteursrechten.....	6
Artikel 7 - Geheimhouding	7
Artikel 8 - Levering.....	7
Artikel 9 - Betaling en niet tijdige betaling.....	7
Artikel 10 – Overmacht en Opschorten	8
Artikel 11 - Aansprakelijkheid.....	8
Artikel 12 – Rechten en plichten opdrachtnemer	9
Artikel 13 – Rechten en plichten opdrachtgever	10
Artikel 14 – Vragen en klachten.....	11
Artikel 15 – Toepasselijk recht en Geschillenregeling.....	11
Artikel 16 - Nakominggarantie	11
Artikel 17 - Wijziging.....	12

Artikel 1 - Definities

Abonnement	Een betalingsvorm, waarbij een eenmalige of maandelijkse betaling wordt gedaan, welke gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een E-Learning programma.
Community	E-Learning met digitale programma's en online community.
Community forum	In het forum heb je beschikking over categorieën (boards), sub-secties, topics, een zoekfunctie en alle essentiële elementen voor een overzichtelijk forum.
CRKBO-onderwijs	Kwaliteitscode voor Opleidingsinstellingen voor Kort Beroepsonderwijs.
Diensten	Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woord, waaronder ook opleidingen.
Examen	Een door H4H of een derde af te nemen examen volgend op een Opleiding.
Hybride onderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en u zowel digitaal een directe interactie heeft als fysiek in een trainingsruimte.
Incompany opdrachten	Cursussen, trainingen en andere vormen van opleidingen die door Heart4Happiness uitsluitend aan de opdrachtgever worden aangeboden.
Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus, E-Learning en/of training, zowel hybride onderwijs, CRKBO-onderwijs, als onderwijs in de vorm van een abonnement dan wel eenmalige betaling.
Opdrachtgever	De natuurlijke of rechtspersoon die aan de Opdrachtnemer opdracht heeft verstrekt tot het verrichten van diensten op het gebied van coaching, training, opleiding of aanverwante werkzaamheden dan wel daartoe een offerte aanvraagt.
Opdrachtnemer	De natuurlijke of rechtspersonen namen wie Heart4Happiness, ingeschreven in het handelsregister KvK, diensten op het gebied van coaching, training, opleiding of aanverwante werkzaamheden aanbiedt onder toepassing van de algemene voorwaarden.
Open trainingen	Trainingen en andere vormen van opleidingen waarvoor op individuele basis wordt ingeschreven.
Opleiding	Alle door H4H verzorgde Opleidingsprogramma's of cursussen, daaronder ook trainingen, workshops en online leren begrepen.
Opstartkosten	De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de overeenkomst vooraf heeft gemaakt (administratiekosten, IT-kosten, locatiekosten, marketingkosten, docentkosten, informatiemateriaal)
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Zelfstudie	Onderwijs zonder de directe hulp van een docent. Deze beantwoordt hooguit vragen vanuit de community.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever met betrekking tot opleidingen, zowel betreffende hybride onderwijs als fysiek onderwijs en overige diensten. Tevens zijn de algemene voorwaarden van toepassing op alle aanbiedingen, facturen, offertes en overeenkomsten waarbij door de opdrachtgever in het kader van zijn beroep diensten worden aangeboden of geleverd, dit geldt ook voor aanbiedingen, sponsorplekken, werkzaamheden, offertes, facturen, inschrijfformulieren en overeenkomsten tussen Heart4Happiness en opdrachtgevers.
2. Door het aangaan van een training, Coaching, E-Learning of opleiding verklaart de opdrachtgever zich akkoord te hebben verklaard met de Algemene Voorwaarden.
3. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig, indien en voor zover zij schriftelijk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer zijn overeengekomen.
4. Opdrachtnemer stelt zoveel mogelijk voorwaarden om veiligheid en vertrouwen te garanderen. Elke cliënt of opdrachtgever blijft verantwoordelijk voor zijn of haar eigen proces.
5. Indien opdrachtgever de algemene voorwaarden uitdrukkelijk en Schriftelijk van de hand wijst, zullen H4H en opdrachtgever/deelnemer nadien uitdrukkelijk toepasselijke voorwaarden overeenkomen.
6. Onduidelijkheden over de uitleg van de bepalingen in deze algemene voorwaarden zullen worden uitgelegd naar het doel van deze bepalingen.

Artikel 3 - Diensten

1. De opdrachtnemer brengt diensten schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. De diensten bevatten een volledige en nauwkeurige omschrijving van het onderwijs. Elke dienst geeft tevens aan of gebruik van lesmateriaal verplicht is.
3. Elk dienst dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de dienst verbonden zijn. Het vermeldt duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - a. De wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - b. Wanneer de dienst start;
 - c. De voorwaarden waaronder de dienst eventueel niet doorgaat;
 - d. De toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen, indien van toepassing;
 - e. De prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten;
 - f. De wijze van betaling;
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de opdrachtnemer.
5. De opdrachtnemer mag aan het uitbrengen van een dienst een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart vragen.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit van de opdrachtnemer
 - b. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
 - c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst tussen opdrachtnemer en opdrachtgever komt tot stand door ondertekening van een inschrijfformulier of door schriftelijke of per email bevestiging, dan wel digitale aanvaarding van een dienst. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de opdrachtnemer een elektronische bevestiging naar u.
3. De Opdrachtgever heeft het recht zonder opgave van redenen een herroepingsrecht (recht van ontbinding) uit te oefenen binnen veertien werkdagen, na ontvangst en ondertekening van het inschrijfformulier of opdrachtbevestiging. Na 14 dagen is men verplicht de opleiding te betalen en kan er niet meer geannuleerd worden dan wel gebruik gemaakt worden van herroepingsrecht of het Recht van ontbinding.
4. Aanvullende afspraken of wijzigingen in de overeenkomst, alsmede (mondelinge) afspraken en/of toezeggingen van opdrachtgever, binden opdrachtnemer slechts indien deze schriftelijk zijn bevestigd.
5. Alle offertes zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders vermeld.
6. De diensten worden verricht tegen de prijzen die gelden op de dag van de totstandkoming van de Overeenkomst. Alle prijzen zijn vrijgesteld van btw of omzetbelasting, tenzij anders vermeld. Alle prijzen worden in euro's vermeld.
7. De tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen voor de opdracht staan in de offertes aangegeven. De tarieven en/of kostenramingen zijn exclusief reis- en verblijfskosten. Andere opdracht gebonden kosten die H4H noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, kan worden doorberekend.
8. In alle gevallen waarin de Opdrachtnemer dat nuttig of noodzakelijk acht heeft zij het recht om in overleg met de Opdrachtgever bepaalde werkzaamheden te laten uitvoeren door derden of zich te laten bijstaan door derden.
9. Wanneer Opdrachtnemer de opdracht krijgt om in samenwerking met een derde een opdracht of een gedeelte daarvan te vervullen zal Opdrachtgever in overleg met alle betrokkenen vaststellen wat ieders taak is. Opdrachtnemer aanvaardt geen hoofdelijke aansprakelijkheid, noch aansprakelijkheid voor de uitvoering van de taak en de daarbij behorende werkzaamheden van de derde.
10. Overschrijding van de overeengekomen termijn levert geen toerekenbare tekortkoming van Opdrachtnemer op. Opdrachtgever kan om die reden de overeenkomst dan ook niet ontbinden en heeft geen recht op schadevergoeding.
11. Opdrachtgever kan overschrijding van de overeengekomen termijn wel een nieuwe redelijke, termijn vaststellen waarbinnen Opdrachtnemer de overeenkomst dient uit te voeren. Overschrijding van deze nieuwe termijn kan voor Opdrachtgever een grond opleveren voor ontbinding van de overeenkomst.

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. In geval van onvoldoende Inschrijvingen behoudt H4H het recht Opleidingen te annuleren dan wel om Opleidingsgroepen samen te voegen. Indien H4H voornemens is over te gaan tot annulering of samenvoeging, zal H4H opdrachtgever zo spoedig mogelijk op de hoogte stellen.
2. De wet regelt dat consumenten 14 dagen bedenktijd hebben om een door een opdrachtgever geboekte opleiding kosteloos te annuleren. U kunt voor 14 dagen een gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Na deze 14 dagen is er geen restitutie meer mogelijk. Indien

er sprake is van een overeenkomst inzake onderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van het herroepingsrecht, de volgende annuleringsregeling als consumentenrecht:

- a. Annulering voordat het onderwijs is begonnen, geschiedt schriftelijk dan wel via de mail;
 - b. Bij annulering voor aanvang van het onderwijs is de consument 100% van de overeengekomen prijs verschuldigd, dit betekent de volledige overeengekomen prijs. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd (herroepingsrecht/recht van ontbinding), is geen financiële restitutie meer mogelijk.
 - c. Wel bestaat de mogelijkheid om de opleiding digitaal te volgen, de werkboeken te ontvangen en deel te nemen in de digitale community.
 - d. De opleiding kan ook overgedragen worden aan een ander persoon, voordat de opleiding is aangevangen.
 - e. Bij E-Learning programma's geldt geen annulering na herroepingsrecht dan wel restitutie. Eenmaal aangeschaft kun je E-Learning niet meer annuleren. Dit komt omdat je direct na betaling toegang krijgt tot de inhoud.
3. Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst of bij latere annulering bent u de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd. Ook als u in termijnen betaald.
 4. Bij E-Learning is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen.
 5. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na de overeengekomen abonnementsperiode in het geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van maximaal één maand.

Artikel 6 - Auteursrechten

1. Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door opdrachtnemer verstrekte zaken, zoals boeken, examens, readers, leeromgeving en software rusten auteursrechten van de opdrachtnemer of van derden.
2. Tenzij anders met de opdrachtgever is overeengekomen, rust ook op onderzoeksmethoden en onderzoeksgegevens, syllabus, readers, rapporten, adviezen, brochures, project- en trainingsmateriaal, software e.d. het auteursrecht bij opdrachtnemer.
3. Bedoelde zaken als vernoemd onder artikel 6.1 en 6.2 mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van de ondernemer worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij de ondernemer.
4. Deelnemer verkrijgt een niet-overdraagbaar gebruiksrecht van het lesmateriaal voor de duur van de Overeenkomst. Het gebruiksrecht omvat gebruik van het lesmateriaal en de leeromgeving.
5. Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van hem verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Opdrachtnemer veilig te stellen. Indien derden beslag leggen op het onder eigendomsvoorbehoud geleverde dan wel rechten daarop willen vestigen of doen gelden, dan is de consument verplicht om Opdrachtnemer daarvan onmiddellijk op de hoogte te stellen.
6. H4H is gerechtigd foto- of video-opnames van deelnemer en opdrachtgever voor promotiedoeleinden te gebruiken voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van deelnemer of opdrachtgever wordt geopenbaard, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen. H4H informeert ten alle tijden hierover de deelnemer en opdrachtgever.

7. Eigen Modellen, technieken, instrumenten die zijn gebruikt voor uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven het eigendom van Opdrachtnemer.

Artikel 7 – Geheimhouding

1. Opdrachtgever en opdrachtnemer zullen, ook na beëindiging van de overeenkomst, geheimhouding in acht nemen ten aanzien van alle informatie die hen in het kader van de totstandkoming en de uitvoering van een opdracht door de andere partij ter beschikking is gesteld en waarvan het vertrouwelijke karakter hetzij is aangegeven, hetzij redelijkerwijs kan worden ingezien.
2. Gesprekken, sessies en andere contacten die in welke vorm dan ook tussen Opdrachtnemer en opdrachtgever plaatsvinden, worden als strikt vertrouwelijk beschouwd. Opdrachtnemer zal dan ook aan niemand, ook niet aan Opdrachtgever, enige mededeling doen over de inhoud en het verloop van deze contacten tenzij de deelnemer hier uitdrukkelijk toestemming voor heeft gegeven.
3. Door u verstrekte informatie wordt door de opdrachtgever, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving AVG.

Artikel 8 - Levering

1. Lesmateriaal wordt door de opdrachtnemer tijdens de opleiding aangeleverd, tenzij anders aangegeven.
2. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt door de ondernemer vervangen zonder kosten voor u.
3. E-Learning en digitaal lesmateriaal kunt u online downloaden of digitaal bekijken.

Artikel 9 – Betaling en niet tijdige betaling

1. Voor de opleidingen geldt een betalingsverplichting vooraf aan de opleiding. Betaling dient elektronisch te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door de opdrachtnemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of door middel van door banken erkende vorm van elektronisch betalen. Betaling zal plaatsvinden zonder aftrek, verrekening, of opschorting uit welke hoofde dan ook.
2. Opdrachtgever dient het volledige bedrag van de Opleiding in één keer te voldoen, tenzij betaling in termijnen is overeengekomen of een andere uitzondering is gemaakt. Voor gespreide betalingen geldt een volledige betalingsverplichting.
3. In geval van een inschrijving in de periode vlak vooraf aan een opleiding dient de factuur vóór aanvang van de Opleiding te zijn voldaan. Indien het factuurbedrag niet geheel binnen deze termijn wordt voldaan, is opdrachtgever van rechtswege in verzuim, tenzij Schriftelijk anders is overeengekomen.
4. De opdrachtgever wan betaalt wanneer hij niet de facturen binnen de daarop aangegeven termijn voldoet of wanneer hij niet reageert op betalingsherinneringen dan wel aanmaningen van H4H. H4H is gerechtigd aanmaningskosten in rekening te brengen van € 20,-

5. Betaling inzake trainingen voor bedrijven en organisaties dient de betalingsverplichting te geschieden binnen 30 dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen.
6. Indien de opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim en kan Opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven. De daaraan verbonden kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke komen voor rekening van de opdrachtgever.
7. U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
8. Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de ondernemer u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
9. Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 10 – Overmacht en Opschorten

1. Opdrachtnemer behoudt het recht om in geval van overmacht opdrachten te annuleren, te wijzigen, te verplaatsen (naar tijd en locatie), dan wel op te schorten tot de omstandigheden die de overmacht oplevert zich niet langer voordoen.
2. Indien een geval als overmacht zich voordoet, is opdrachtnemer verplicht de opdrachtgever zo tijdig mogelijk daarvan op de hoogte te stellen. Opdrachtnemer zal zich inspannen om de Opleiding of dienst voort te zetten en te voltooien of de opleiding of dienst op een later tijdstip voort te zetten of te voltooien.
3. Opdrachtnemer is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens de opdrachtgever na het afsluiten van een ondertekende overeenkomst indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, of overmacht, bijvoorbeeld voor of tijdens een opleiding zelf besluiten om te stoppen.
4. Opdrachtnemer is in geval van overmacht bevoegd de Overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst en zonder schadeplichtigheid ten hoogste 4 maanden op te schorten, dan wel te ontbinden. Indien de overmacht langer duurt dan 4 maanden, zijn beide partijen gerechtigd de Overeenkomst kosteloos en schadeloos te ontbinden.
5. Indien de ontbinding aan de opdrachtgever toerekenbaar is, is Opdrachtnemer gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, tijd, daardoor direct of indirect ontstaan.
6. Overmacht wordt in deze voorwaarden begrepen, naast de wettelijke interpretatie en de interpretatie in de Nederlandse jurisprudentie, als een externe oorzaak (voorzien of niet-voorzien) waarop opdrachtnemer geen invloed kan uitoefenen en waardoor nakoming in redelijkheid niet kan worden gevergd.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. Het toepassen van de aangereikte tools van Opdrachtnemer aan de Opdrachtgever is volledig voor verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor schade in welke vorm dan ook, ontstaan tijdens of na de gevolgde training, Coaching, E-Learning, opleiding of aanschaf van een product. De opdrachtgever of deelnemer is en blijft altijd verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gezondheid.

2. De Opdrachtgever is op de hoogte dat training, Coaching, E-Learning, opleiding of aanschaf van een product bedoeld zijn voor mensen die psychisch gezond zijn en een training willen volgen waarbij ze nieuwe inzichten kunnen opdoen. Het betreft hier geen mensen met psychiatrische aandoeningen waarbij plotselinge aanvallen of andere ernstige negatieve reacties kunnen voorkomen. De Opdrachtgever dient van tevoren te melden of hij/zij een psychiatrische diagnose heeft volgens de DSM-IV H4H is nimmer verantwoordelijk voor schade van welke aard ook.
3. Indien Opdrachtnemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld. Opdrachtnemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.
4. Opdrachtnemer is op generlei wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de Opdrachtgever na de training, Coaching, E-Learning, opleiding of aanschaf van een product met de opgedane kennis doet.
5. De Opdrachtgever wordt aansprakelijk gesteld indien hij/zij de inhoud van de lesstof aan derden overhandigd of voor eigen business gebruikt, zonder toestemming van Opdrachtnemer.
6. Opdrachtnemer zal bij inschakeling van niet in haar organisatie werkzame derden (zoals adviseurs, deskundigen of dienstverleners) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen.
7. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor ernstige tekortkomingen jegens Opdrachtgever of deelnemer of voor eventuele fouten of tekortkomingen van deze derden. Opdrachtgever is verplicht de ingeschakelde derden zelf aansprakelijk te stellen en eventueel geleden schade op deze derden te verhalen.
8. De Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken (zoals Schades en rechtsvorderingen) van derde(n) die met de uitvoering van de Overeenkomst tussen Opdrachtgever of deelnemer en Opdrachtnemer samenhangen, tenzij het betreft aanspraken te gevolgen van ernstige tekortkomingen van Opdrachtnemer.
9. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, bedrijfsschade, gederfde winst, schade door bedrijfsstagnatie en/of overige vormen van indirecte schade, behoudens opzet of grove schuld en H4H is niet aansprakelijk voor schade van of aan derden.

Artikel 12 – Rechten en plichten opdrachtnemer

1. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting om de Overeenkomst zorgvuldig en naar het beste inzicht en vermogen uit te voeren.
2. Opdrachtnemer draagt voor zover van toepassing zorg voor een geschikte lesruimte, lesmateriaal, leeromgeving en bevoegde trainers.
3. Opdrachtnemer heeft het recht om voor een Opleiding werkzaamheden te laten verrichten door derden, trainers met gelijkwaardige kwalificaties.
4. Opdrachtnemer bewaart geen persoonlijke gegevens, huiswerkopdrachten of andere afspraken.
5. Opdrachtnemer kan alleen aan opdrachtgever een certificaat uitreiken indien 90% van de lesdagen bijgewoond zijn en het examen met succes is afgerond.
6. Opdrachtgever ontvangt een bewijs van deelname indien niet alle lessen zijn gevolgd.
7. Door de opdrachtgever verstrekte informatie wordt door de opdrachtnemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.
8. Opdrachtnemer heeft het recht een opdrachtgever uit te sluiten van (verdere) deelname indien dit besluit te rechtvaardigen is, denk aan psychiatrische diagnose of deviant of agressief gedrag van een opdrachtgever.

9. Opdrachtnemer zal door hem te verrichten diensten naar best inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitoefenen. Deze verplichting heeft het karakter van een "inspanningsverplichting", omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

Artikel 13 – Rechten en plichten opdrachtgever

1. Opdrachtgever dient 90% van de lesdagen aanwezig te zijn en huiswerk op aangegeven tijden in te leveren om een erkend certificaat te ontvangen.
2. Opdrachtgever moet zich minimaal 24 uur van tevoren afmelden of er moet sprake zijn van overmacht. Afmelden kan via een app of mail.
3. Opdrachtgever draagt zorg voor tijdige aanlevering van benodigde gegevens zoals vermeld op het inschrijfformulier.
4. Opdrachtgever is verplicht zich behoorlijk te gedragen tijdens bijeenkomsten dat wil zeggen geen fysieke agressie of ernstige intimidatie.
5. Indien een opdrachtgever zich niet aan de eisen houdt, kan de toegang tot de les geweigerd worden of geen certificaat uitgereikt worden.
6. Wijzigingen van reeds geplande sessies, afspraken of cursussen tijdens een traject voor individuele coaching of groepstraining kunnen kosteloos geschieden tot 24 uur voor aanvang van de afgesproken tijd.
7. Bij wijziging korter dan 24 uur voorafgaand aan de sessie wordt 100% van het bedrag voor deze sessie in rekening gebracht.
8. Opdrachtgever en opdrachtnemer beide gehouden vertrouwelijke informatie die zij van elkaar hebben gekregen met zorg te behandelen.
9. Er is geen annuleringsrecht, behalve 14 dagen herroepingsrecht.

Artikel 14 – Examen

1. De examencommissie heeft de volgende taken: het vaststellen van opleiding specifieke examenbepalingen van opleidingen. Het vaststellen van regels met betrekking tot de goede gang van zaken tijdens de toetsen. Ziet toe op het juist naleven van procedures rond toetsing en examinering; Vaststellen of opdrachtgevers voldoen aan de toelatingseisen. De examencommissie is bevoegd opdrachtnemer te adviseren over de inhoud van de examenregeling.
2. De examencommissie die betrokken is bij de uitvoering en correctie van de toetsen en de examens geldt een geheimhoudingsplicht.
3. Vrijstelling van het examen is alleen mogelijk bij overmacht.
4. Het examen richt zich voor het betreffende beroepenveld en/of betreffende competentie(s) op het opgedane bewustzijn erover van de doelstellingen, waarover de deelnemer bij afronding dient te beschikken. Deze doelstellingen zijn beschreven in het lesmateriaal.
5. Ten bewijze dat het examen met goed gevolg is afgelegd, wordt door de examencommissie een certificaat uitgereikt.
6. Een bewijs van deelname wordt verstrekt als een deelnemer niet 90% van de opleidingsdagen heeft gevolgd.
7. Opdrachtnemer draagt zorg voor een regelmatige tussenbeoordeling ten behoeve van de bewaking van het examen.
8. Examen is in het Nederlands.

9. Met de opleiding wordt beoogd de opdrachtgever of deelnemer zodanige kennis en vaardigheden bij te brengen op het gebied van geluk en bewustzijn. Na het voltooien van de opleiding zal de opdrachtgever in staat zijn tot de professionele uitvoering van taken op dat gebied en tevens in aanmerking komt voor een eventuele voortgezette opleiding als de mentor opleiding.
10. De opdrachtgever of deelnemer beschikt over de eindkwalificaties op hbo-niveau.
11. Bij de uitvoering van een examenopdracht mag de deelnemer geen gebruik maken van hulpmiddelen, tenzij in het examendocument anders is vermeld.
12. Examenresultaten worden mondeling aan de student bekend gemaakt.

Artikel 15 - Vragen en klachten

1. Opdrachtnemer heeft een klachtenregeling die van toepassing is op alle diensten die aan opdrachtgevers of deelnemers worden geleverd. De klachtenregeling staat vermeld op <https://heart4happiness.nl/klachtenregeling/>
2. Van toepassing is steeds de laatst gedeponeerde versie algemene voorwaarden c.q. de versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de overeenkomst.
3. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de opdracht of opleiding worden door de opdrachtgever beantwoord binnen een termijn van 3 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de opdrachtgever beantwoord met een bericht van ontvangst en indicatie voorstel.
4. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden. De opdrachtnemer heeft de intentie een vraag of een klacht zo spoedig mogelijk te beantwoorden. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de opdrachtnemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
5. De opdrachtnemer doet er uiteraard alles aan om fouten te voorkomen. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de opdrachtnemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16

Artikel 16 – Toepasselijk recht en Geschillenregeling

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij opdrachtnemer partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. De rechter in de vestigingsplaats van opdrachtgever is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen. Niettemin heeft Ondernemer het recht het geschil voor te leggen aan de volgens de wet bevoegde rechter.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.
4. Geschillen tussen u en de opdrachtnemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze opdrachtnemer te leveren of geleverde diensten kunnen zowel door u als door de opdrachtnemer aanhangig worden gemaakt.

5. De [Geschillencommissie](#) neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de opdrachtnemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Deze algemene voorwaarden treden in werking met ingang van het opleidingsjaar 2020 en gelden zolang ze niet worden vervangen door nieuwe of gewijzigde algemene voorwaarden. Alle algemene voorwaarden die eerder zijn gepubliceerd komen hiermee te vervallen.