

Algemene Voorwaarden NLPro-Groep

Artikel 1 Definities

1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen NLPro-Groep en Opdrachtgever van trainingen, persoonlijke coaching, advies en begeleiding en andere vormen van opleiding en onderwijs (hierna te noemen: 'Training').

1.2 Onder 'NLPro-Groep' vallen de afdelingen NLPro-Coaching, NLPro-Training, NLPro-Profilering, NLPro-Academie en NLPro-Vitaal (hierna te noemen: 'NLPro-Groep')

1.3 Onder 'Open Training' wordt verstaan een, door NLPro-Groep, georganiseerde Training of bijeenkomst waar individuele personen zich voor kunnen aanmelden.

1.4 Onder 'Overige diensten' wordt verstaan een consult, advies, een training of andere vormen van diensten, die niet onder de definitie zoals genoemd in lid 1.2 valt.

1.5 Onder Opdrachtgever wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee NLPro-Groep een overeenkomst sluit tot het verzorgen van Trainingen, open Training of overige diensten ongeacht of Opdrachtgever zelf, of een derde deelneemt aan of gebruik maakt van de Training of Diensten.

1.6 Onder Deelnemer wordt verstaan de natuurlijke persoon die daadwerkelijk aan de Training deelneemt of van de Dienst gebruik maakt. De Deelnemer kan ook Opdrachtgever zijn.

1.7 De training zal altijd doorgang vinden, desnoods in aangepaste vorm of op gewijzigde data die in overleg worden vastgesteld.

Artikel 2 Totstandkoming overeenkomst Open training

2.1 De overeenkomst komt tot stand doordat;

- de Opdrachtgever een papieren inschrijvingsformulier van NLPro-Groep ondertekent.
- de Opdrachtgever zich digitaal inschrijft via de website met bevestiging.
- de Opdrachtgever NLPro-Groep zich aanmeldt per e-mail met bevestiging.
- de Opdrachtgever een schriftelijk digitaal voorstel van NLPro-Groep bevestigt.

2.2 Eventuele nietigheid/vernietiging van één of meer bepalingen van deze Algemene Trainingsvoorwaarden staat de geldigheid en toepasselijkheid van de overige voorwaarden niet in de weg. NLProfilering en Opdrachtgever zullen in overleg treden om eventuele nietige/vernietigde bepalingen te vervangen door bepalingen die zoveel mogelijk aansluiten bij doel en strekking van de nietige/vernietigde bepalingen.

2.3 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door NLPro-Groep.

2.4 Opdrachtgever/Deelnemer heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 3 Annulering Open Training

3.1 Na de totstandkoming van de overeenkomst geldt er voor de Opdrachtgever een bedenktijd van 14 dagen, met in acht name van lid 3.3. Wanneer opdrachtgever is gestart met de training is de bedenktijd niet langer van toepassing.

3.2 De Opdrachtgever heeft het recht deelname aan, of de opdracht voor een Training te annuleren per aangetekend verzonden brief of per door NLPro-Groep bevestigde e-mail.

3.3 De Opdrachtgever kan de Training tot 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag schriftelijk per brief of per e-mail kosteloos annuleren.

3.4 Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 21 kalenderdagen voor de eerste trainingsdag wordt 50% van de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

3.5 Bij annulering per brief of per e-mail gelijk aan of korter dan 7 kalenderdagen voor de eerste Training dag wordt de totale trainingsprijs aan Opdrachtgever in rekening gebracht.

3.6 Als de Deelnemer na de eerste Training dag de deelname beëindigt of om andere redenen niet aan de Training deelneemt, betaalt Opdrachtgever de volledige deelnamekosten, ook de eventueel nog openstaande termijnen van een gespreide betaling. De Deelnemer kan zich voor de duur van de gehele training laten vervangen door een ander, mits deze aan de toelatingseisen voor de betreffende training voldoet. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

3.7 Indien Deelnemer verhinderd is deel te nemen aan enkele dagen van de open Training heeft de Deelnemer het recht deze dagen, binnen een periode van 2 jaar na aanvang van de open Training, in te halen in een overeenkomstige open training.

3.8 NLPro-Groep heeft het recht om - met duidelijke opgave van redenen - de Training te annuleren of deelname van een Deelnemer te weigeren, in welke gevallen de Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het volledige door Opdrachtgever aan NLPro-Groep betaalde bedrag.

3.9 NLPro-Groep heeft het recht om de aanvangstijd, datum of locatie van een open Training te wijzigen.

Artikel 4 Betaling Open Training

4.1 NLPro-Groep brengt de deelnamekosten in rekening door middel van een factuur. De Opdrachtgever dient de deelnamekosten te voldoen uiterlijk 4 weken voorafgaand aan de start van een Training. De enige uitzondering hierop is een schriftelijke bevestiging van NLPro-Groep, waarin gespreide betaling wordt overeengekomen.

4.2 De eventuele reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen.

4.3 De Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan NLPro-Groep.

4.4 NLPro-Groep heeft het recht Deelnemer bij niet tijdige betaling van de deelnamekosten uit te sluiten van de open Training. De betalingsverplichting van de deelnamekosten blijft in deze situatie gehandhaafd.

Artikel 5 - Totstandkoming overeenkomst Overige Diensten

5.1 De overeenkomst met betrekking tot het verzorgen en uitvoeren van een overige Dienst komt tot stand door ondertekening door Opdrachtgever van de opdrachtbevestiging van NLPro-Groep.

5.2 De inhoud van de opdrachtbevestiging en eventuele bijbehorende offerte geldt als weergave van de overeenkomst.

5.3 Opdrachtgever heeft kennisgenomen van de algemene voorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst.

5.4 Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door NLPro-Groep.

Artikel 6 - Annulering Overige Diensten

6.1 Een 'Overige dienst' of deel ervan kan tot 14 dagen voor de afgesproken datum door Opdrachtgever kosteloos worden verplaatst naar een andere datum. Bij verplaatsing korter dan 14 dagen voor de afgesproken datum wordt 50% van de kosten extra in rekening gebracht.

6.2 NLPro-Groep behoudt zich het recht voor de Training te annuleren of te verplaatsen. Opdrachtgever wordt hieromtrent met spoed op de hoogte gesteld. NLPro-Groep zal andere trainingsdata aanbieden. Alleen indien na onderling overleg geen andere data beschikbaar zijn, zal NLPro-Groep de door Opdrachtgever betaalde trainingskosten binnen 14 dagen restitueren.

Artikel 7 - Betaling Overige Diensten

7.1 Na het ontvangen van de door Opdrachtgever getekende opdrachtbevestiging stuurt NLPro-Groep een factuur aan Opdrachtgever.

7.2 Opdrachtgever dient de betaling uiterlijk 14 dagen voor aanvang van de Dienst te voldoen. Indien die datum op het moment van factureren al verstreken is dan uiterlijk 14 dagen na factuurdatum. De enige uitzondering hierop is een schriftelijke bevestiging van NLPro-Groep waarin gespreide betaling wordt overeengekomen.

7.3 Indien voor aanvang van de dienst niet de volledige betaling van de kosten door NLPro-Groep is ontvangen, kan NLPro-Groep de dienst annuleren, zonder dat dit de Opdrachtgever ontslaat van de verplichting tot betaling van de volledige kosten plus eventueel bijkomende kosten.

7.4 Na aanvang van de dienst vindt facturering maandelijks plaats aan de hand van de uitgevoerde werkzaamheden.

7.5 Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan NLPro-Groep te vergoeden.

7.6 Ondertekening van de opdrachtbevestiging door Opdrachtgever leidt tot de verplichting tot betaling, ongeacht op welke manier de Deelnemers de 'overige dienst' beëindigen of afronden.

Artikel 8 Vervanging trainer

8.1 NLPro-Groep draagt er zorg voor dat bij een Training minimaal 1 trainer aanwezig is en is te allen tijde gerechtigd een trainer te vervangen door een andere trainer. NLPro-Groep verzekert zich ervan dat alle uitvoerende trainers deskundigen zijn op het vakgebied.

Artikel 9 Intellectuele eigendom

9.1 Het auteursrecht op de door NLPro-Groep uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, manuals, sheets, flipcharts, en welke andere in de Training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij NLPro-Groep, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van NLPro-Groep zullen door de Opdrachtgever noch de Deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

9.2 Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van NLPro-Groep berust uitsluitend bij NLPro-Groep.

Artikel 10 Aansprakelijkheid

10.1 Opdrachtgever is verplicht om voorafgaande aan de Training relevante informatie met betrekking tot fysieke en/of psychische gesteldheid van de Deelnemer aan NLPro-Groep te verstrekken en gegevens over het gebruik van medicatie, therapieën en/of opnames als gevolg van psychische klachten bekend te maken.

10.2 NLPro-Groep spant zich in om de gegeven Training of dienst naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig de eisen van een goed vakmanschap. De werkzaamheden van NLPro-Groep hebben het karakter van een inspanningsverplichting.

10.3 NLPro-Groep is tegenover de Opdrachtgever en/of Deelnemer, slechts aansprakelijk voor schade die het directe gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag van de hoogte van de cursusgelden per schadeveroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als één feit wordt beschouwd.

10.4 NLPro-Groep is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

10.5 NLPro-Groep is niet aansprakelijk in het geval Opdrachtgever, Deelnemer, of een derde de mogelijkheid hebben een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.

10.6 Aan de inhoud van een informatieve brochure of websitetekst kunnen geen rechten worden ontleend.

10.7 Op de Overeenkomsten en de relatie tussen NLPro-Groep en Opdrachtgever en de Deelnemer is Nederlands recht van toepassing. De geschillen voortvloeiend uit de rechtsverhouding worden in hoogste instantie uitsluitend aan de Nederlandse rechter ter beoordeling voorgelegd.

11. Geheimhouding en vertrouwelijkheid

11.1 Door Opdrachtgever/Deelnemer verstrekte informatie wordt door NLPro-Groep, diens personeel en voor NLPro-Groep werkzame personen vertrouwelijk behandeld. NLPro-Groep conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

12. Klachtenprocedure

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij / zij deze eerst met de trainer / docent op te lossen (info@nlpro-groep.com). Lukt dit niet dan kan hij / zij een klacht indienen bij de klachtencommissie van de NVNLP (info@nvnlp.nl)

Indien u de voorkeur heeft tot een schriftelijke indiening van de klacht dient u dit binnen 14 dagen na beëindiging van de training in te sturen. U krijgt dan binnen twee weken na ontvangst van de klacht een reactie van NLPro-Groep en binnen 4 weken wordt de klacht behandeld. Mocht het niet binnen deze termijn afgehandeld worden, zullen wij u daar schriftelijk van in kennis stellen. Wij zullen u dan ook een indicatie geven wanneer er uitsluitsel gegeven kan worden.

Mocht er onverhoopt geen oplossing komen dan kunt u zich vervoegen bij de klachten commissie. U stuurt dan de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie van de NVNLP.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht
- De uitspraak van de klachtencommissie is bindend. Eventuele consequenties worden zo snel mogelijk afgehandeld.

Verzending klachten

De deelnemer stuurt zijn klacht naar NLPro-Groep, info@nlpro-groep.com

Vertrouwelijkheid klachten

NLPro-Groep garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van NLPro-Groep beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Registratie van klachten

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van 1 jaar worden bewaard.