

Algemene Voorwaarden - Ten Cate Trainingen

Inhoudsopgave

Artikel 1 – Definities	2
Artikel 2 – Toepasselijkheid	3
Artikel 3 – Aanbod	3
Artikel 4 – Inschrijving	3
Artikel 5 – Serviceduur	4
Artikel 6 - Auteursrechten.....	4
Artikel 7 – Prijswijzigingen	4
Artikel 8 – Beëindiging en wijziging	5
Artikel 9 – Examens	5
Artikel 10 – Betaling	6
Artikel 11 – Legitimatie	7
Artikel 12 – Aansprakelijkheid, overmacht en onvoorziene omstandigheden.....	7
Artikel 13 – Levering cursusmateriaal	8
Artikel 14 – Klassikale cursussen.....	9
Artikel 15 – Cursusregels.....	9
Artikel 16 – Vertrouwelijkheid	9
Artikel 17 – Uitval instructeur of trainer.....	10
Artikel 18 – Verzetting/Vervanging.....	10
Artikel 18 – Persoonsgegevens	11
Artikel 19 – Partners.....	11
Artikel 20 – Wijziging van Algemene Voorwaarden	11
Artikel 21 – Klachtenregeling.....	11
Artikel 22 – Geschillencommissie	11

Artikel 1 – Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden van Ten Cate Trainingen.
2. **Cursus:** een door Ten Cate Trainingen verzorgde cursus, waaronder een In-company, training, her- of bijscholing, sessiesessie, Examen (indien expliciet overeengekomen), studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van cursus. Een cursus kan onderverdeeld zijn in een of meerdere module(s) en kan verspreid zijn over meerdere momenten.
3. **Cursuskosten:** de kosten van de cursus inclusief inschrijfgeld, zoals vermeld op de website(s).
4. **Cursusmateriaal:** opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook (zowel digitaal (bijv. e-learning) als op fysieke dragers), dat wordt gebruikt als onderdeel van de cursus.
5. **Examen:** een examen voor een cursus dat door een Partner van Ten Cate Trainingen wordt afgenomen en, indien expliciet overeengekomen tussen Ten Cate Trainingen en de klant, onderdeel is van de betreffende cursus.
6. **In-Company:** een Cursus die Ten Cate Trainingen verzorgt voor een klant in besloten kring voor een door de klant aan te wijzen groep deelnemers, eventueel op de/een eigen locatie van de klant.
7. **Inschrijving:** De aanmelding door de klant, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en lid 2, voor de afname van en/of deelname aan een cursus, waarmee de klant een overeenkomst met Ten Cate Trainingen aangaat.
8. **Klant:** (i) elke particulier (consument) dan wel (ii) elk bedrijf, elke instelling, elke ondernemer (niet zijnde consument) die bij Ten Cate Trainingen een cursus afneemt.
9. **Locatiekosten:** de kosten met betrekking tot de locatie die ten behoeve van een cursus ter beschikking wordt gesteld, waaronder de zaalhuur en de catering.
10. **Overeenkomst:** een overeenkomst, waaronder een overeenkomst op afstand, tussen Ten Cate Trainingen en een klant met betrekking tot het verzorgen van een cursus door Ten Cate Trainingen, al dan niet ten behoeve van werknemers van die klant.
11. **Overeenkomst op Afstand:** een Overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).
12. **Serviceuur:** Periode waarin de klant recht heeft op service- en dienstverlening van Ten Cate Trainingen en toegang tot de online leeromgeving van de Cursus.
13. **Website(s):** de website(s) van Ten Cate Trainingen, www.tencatetraining.nl

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle cursussen, aanbiedingen, offertes, diensten overeengekomen met Ten Cate Trainingen, tenzij hiervan conform lid. 2 niet is afgeweken.
2. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen tussen Ten Cate Trainingen en de klant. Onder schriftelijk wordt in de algemene voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie, bijvoorbeeld e-mail.
3. Door het aangaan van een overeenkomst met Ten Cate Trainingen aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Ten Cate Trainingen wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant uitdrukkelijk van de hand.
4. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Ten Cate Trainingen en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

Artikel 3 – Aanbod

1. Ten Cate Trainingen brengt het cursusaanbod onder anderen uit via de eigen website, en waar nodig (bij maatwerk cursussen) schriftelijk per e-mail.
2. Het aanbod bevat minimaal een cursusomschrijving en of er al dan niet een verplichting tot gebruik van cursusmateriaal is.
3. Het aanbod vermeld in ieder geval de wijze van uitvoering van de overeenkomst, de startdatum van de cursus, waar nodig de toelatingseisen om aan de cursus te kunnen deelnemen, een prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten, btw en belastingen, en de wijze van betalen.
4. Onze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst nadrukkelijk kenbaar gemaakt, en staan vermeld op onze website. Op verzoek van de klant stuurt Ten Cate Trainingen tevens een kopie van de algemene voorwaarden per e-mail kosteloos toe.

Artikel 4 – Inschrijving

1. Uw inschrijving is strikt persoonlijk. Door u via internet, telefonisch of e-mail aan te melden, gaat u akkoord met de Algemene Voorwaarden. Indien de klant niet de cursist is, garandeert de klant dat de cursist geïnformeerd is over de cursus en dat de cursist zich conformeert aan de bepaling uit deze overeenkomst.
2. Elke cursist ontvangt na inschrijving een bevestiging per e-mail en/of per post. Op deze bevestiging staan alle van toepassing zijnde gegevens vermeld zoals aanvangsdatum, type cursus, locatie en tijden. De overeenkomst is van kracht zodra de inschrijving door Ten Cate Trainingen is bevestigd.
3. Aanvang van de cursus bij onderwijs op afstand start op het moment dat Ten Cate Trainingen toegang geeft tot het online cursusmateriaal dat aan de klant is aangeboden.

4. Vanaf het moment van inschrijving bestaat de verplichting tot het betalen van het volledige bedrag van de cursus en/of het examen, ongeacht of de cursus en/ of het examen al dan niet, geheel of gedeeltelijk, wordt gevolgd.
5. Ten Cate Trainingen is gerechtigd de kredietwaardigheid van een klant door een derde partij te laten controleren. Indien de kredietwaardigheid negatief is, is de Ten Cate Trainingen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.
6. Zonder schriftelijke toestemming is de klant niet gerechtigd de overeenkomst over te dragen aan een derde. Ten Cate Trainingen kan aan een overdracht van een overeenkomst aanvullende voorwaarden verbinden.

Artikel 5 – Serviceduur

1. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen heeft een particuliere klant 6 maanden de tijd om cursus te starten, en 12 maanden de tijd om de cursus inclusief eventuele praktijksessie/examen af te ronden. Na 12 maanden beëindigd de overeenkomst automatisch en bestaat er geen mogelijkheid tot restitutie van het betaalde of nog verschuldigde bedrag.
2. Nadat de overeenkomst tot stand is gekomen heeft een klant die geen particulier is, dan wel de deelnemer van de klant 6 maanden de tijd om cursus te starten, en 12 maanden de tijd om de cursus inclusief eventuele praktijksessie/examen af te ronden. Na 12 maanden beëindigd de overeenkomst automatisch en bestaat er geen mogelijkheid tot restitutie van het betaalde of nog verschuldigde bedrag.

Artikel 6 - Auteursrechten

1. Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door Ten Cate Trainingen verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van Ten Cate Trainingen of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van Ten Cate Trainingen 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 cursus 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 Ten Cate Trainingen. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij Ten Cate Trainingen.

Artikel 7 – Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.
4. Tussentijds prijsaanpassingen worden alleen toegepast bij bestaande overeenkomsten als externe factoren hierbij een rol spelen. Denk hierbij aan examen en certificering kosten.

Artikel 8 – Beëindiging en wijziging

1. Een particuliere klant heeft het recht om binnen 14 dagen na het afsluiten van de overeenkomst welke uitsluitend betrekking heeft op de aankoop van producten, waaronder cursusmateriaal (niet zijnde digitale inhoud die niet op een materiele drager is geleverd), cursussen, praktijksessies en/of examens zonder opgave van redenen kosteloos te annuleren.
2. Wanneer de (klassikale) cursus binnen 2 weken na inschrijving begint, stemt u ermee in dat u afziet van de bedenktijd. Ook voor schriftelijke cursussen of E-learning, stemt u ermee in dat u afziet van de bedenktijd.
3. Schriftelijke cursussen en E-learning kunnen niet meer worden geannuleerd indien de cursist deze online heeft geactiveerd en/of geopend heeft. Bij activering/openen van het digitale bestand verliest de klant het herroepingsrecht.
4. Na de bedenktijd van 2 weken kan de cursus en/of het examen uitsluitend schriftelijk of per e-mail worden geannuleerd. Hieraan zijn dan kosten verbonden. De hoogte van deze kosten is afhankelijk van de geplande aanvangsdatum van de cursus.
5. Bij annulering tot 5 weken (35 dagen) voor aanvang van de cursus en/of het examen bent u 50% van de cursus- en/of examenkosten verschuldigd.
6. Bij annulering tot 3 weken (21 dagen) voor aanvang van de cursus en/of het examen bent u 75% van de cursus- en/of examenkosten verschuldigd.
7. Bij annulering binnen 3 weken voor aanvang van de cursus en/of het examen, op de cursus- of examendag zelf of na aanvang van de cursus of het examen is 100% van de cursus- en/of examenkosten verschuldigd.
8. De annuleringskosten zijn onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.
9. In geval van annulering dient de cursist, indien van toepassing, het lesmateriaal retour te zenden aan Ten Cate Trainingen. Het retourneren is voor eigen rekening van de cursist. Het lesmateriaal dient onbeschadigd en ongebruikt te zijn.
10. Bij overlijden van de cursist worden de cursuskosten, betrekking hebbende op de nog niet verstreken cursusperiode, aan de rechthebbenden terugbetaald.
11. Ten Cate Trainingen houdt het recht voor om de cursusinhoud waar noodzakelijk te wijzigen.

Artikel 9 – Examens

1. Sommige cursussen worden afgesloten met een examen. Dit examen kan ook worden afgenomen door een relatie van Ten Cate Trainingen of een extern exameninstituut.

2. Inschrijving voor een (her)examen vindt plaats conform artikel 4 lid 1 en lid 2 van de algemene voorwaarden. Voor de inschrijving van een (her)examen is de klant zelf verantwoordelijk. Aan een (her)examen kan pas worden deelgenomen als zowel de theoriesessies als de praktijksessies zijn doorlopen en het cursusgeld is voldaan.
3. Indien van toepassing is het examen onderdeel van de cursus. Aan een herexamen zijn extra examenkosten van toepassing. Ten Cate Trainingen is gerechtigd indien de externe examenkosten stijgen deze achteraf alsnog aan de klant door te berekenen.
4. Indien van toepassing is het examenreglement van de relatie van de Ten Cate Trainingen of exameninstituut van toepassing.
5. Het certificaat of diploma van de cursus wordt door de Ten Cate Trainingen verstrekt nadat de cursist met goed gevolg de volledige cursus heeft doorlopen en aan de betalingsverplichting is voldaan. Op het certificaat of diploma wordt de naam en geboortedatum vermeld zoals deze bij aanmelding van de cursus is doorgegeven. Kosten voor het eventueel aanpassen van een tenaamstelling of een kopie certificaat of diploma worden doorbelast aan de klant. Voor het examen welke wordt afgenomen door een relatie van de Ten Cate Trainingen of extern exameninstituut aanvaardt de Ten Cate trainingen geen enkele aansprakelijkheid.
6. Indien de klant het examen afneemt bij een andere partij dan via de Ten Cate Trainingen, dan is de klant zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanmelden van het examen en het voldoen van de eventuele examenkosten. Voor een dergelijk examen aanvaardt de Ten Cate Trainingen geen enkele aansprakelijkheid.
7. Tijdens een examen is de cursist verplicht zich te kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs dat voldoet aan de eisen van het desbetreffende exameninstituut. Indien de cursist zich niet kan legitimeren, zal hij of zij niet aan het examen mogen deelnemen.
8. Wanneer een cursist arriveert na aanvang van het examen, mag de cursist niet meer deelnemen aan het examen.
9. In de gevallen genoemd in lid 7 en 8 van dit artikel kan de cursist geen beroep doen op restitutie of vermindering van het examen- en/of cursusgeld. Ook maakt de cursist geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.

Artikel 10 – Betaling

1. Een particuliere klant die zich voor een cursus aanmeldt via de website van de Ten Cate Trainingen heeft de keuze tussen online en offline betaling. Bij offline betaling ontvangt de particuliere klant een factuur met een betalingstermijn van 7 kalenderdagen. Na aanmelding kan de keuze van betaling niet meer worden gewijzigd. Indien de klant heeft gekozen voor online betaling, en deze niet is voltooid, dan ontvangt de klant alsnog een factuur met een betalingstermijn van 7 kalenderdagen. Bij aanmeldingen per telefoon, fax, email en andere (digitale) platforms ontvangt de klant een factuur met een betalingstermijn van 7 dagen.
2. De betalingstermijn van een factuur aan een zakelijke klant betreft 7 kalenderdagen. Bij iedere individuele inschrijving op een cursus door een zakelijk klant wordt er een factuur gestuurd.

3. Bij een in-company cursus dient het verschuldigde cursusgeld binnen de betalingstermijn te zijn voldoen. Betreft het een in-company cursus, en vind de cursus plaats binnen de gestelde betalingstermijn dan dient het cursusgeld 1 dag voor aanvang van de in-company cursus te zijn bijgeschreven op het bankrekeningnummer van Ten Cate trainingen.
4. Bij het uitblijven van een betaling ontvangt de klant een betalingsherinnering met een betalingstermijn van 14 kalenderdagen. Als ook na het verzenden van de betalingsherinnering betaling uitblijft is de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
5. Indien een klant in verzuim is, komen alle bijkomende kosten voor rekening van de klant. Bij een zakelijke klant bedragen de kosten maximaal 15% van de hoofdsom tot een bedrag van € 2.500,- ; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 100,-. Ten Cate Trainingen kan ten voordele van klant afwijken van genoemde bedragen en percentages. Bij een particulier klant zullen de kosten worden berekend conform de wettelijke regelgeving. Ten Cate Trainingen zal bij uitblijven van betaling de vordering overdragen aan een incassobureau.
6. De klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien de klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
7. Indien de klant een particulier (consument) is en de werkgever van de klant de betalingsverplichting in verband met de cursus mede is aangegaan en/of de overeenkomst mede heeft ondertekend, is en blijft die werkgever, naast de klant, hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Ten Cate Trainingen op grond van de overeenkomst. Deze hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van (tussentijdse) beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever
8. Reis- en verblijfkosten zijn niet in het cursusgeld inbegrepen. Als de cursus om welke reden dan ook niet door kan gaan, dan kan de cursist geen beroep doen op enige vergoeding van reis en verblijfskosten.

Artikel 11 – Legitimatie

1. Bij Inschrijving voor een cursus is de klant verplicht de correcte en volledige gegevens van de Klant en, voor zover van toepassing, de volledige gegevens (zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs) van de deelnemer die de cursus gaat volgen, te vermelden.
2. Ieder die een cursus volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de praktijksessie en/of het Examen de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 2 en, indien van toepassing, het behaalde theoriecertificaat in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de instructeur, trainer of een andere functionaris van de cursus, te tonen.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid, overmacht en onvoorziene omstandigheden

1. In het geval dat Ten Cate Trainingen aansprakelijk is voor schade aan de klant of aan de deelnemers aan een cursus, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - zoals bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten) doch niet overschrijdende het bedrag gelijk aan de door de klant reeds betaalde cursuskosten.

2. Ten Cate Trainingen is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de klant of aan de deelnemers aan een cursus.
3. Ten Cate Trainingen is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de cursus. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de instructeur of trainer of via het cursusmateriaal, de website(s) of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een cursus.
4. Ten Cate Trainingen is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor Ten Cate Trainingen verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Ten Cate Trainingen of die door Ten Cate Trainingen zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).
6. Indien de klant niet zelf deelneemt aan een cursus, staat de klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de cursus is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.
7. Ten Cate Trainingen is te allen tijde gerechtigd de nakoming van één of meer verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten in geval van overmacht aan de zijde van Ten Cate Trainingen, zonder dat Ten Cate Trainingen tot enige schadevergoeding zal zijn gehouden. Indien Ten Cate Trainingen als gevolg van een overmachtsituatie gedurende een periode van één maand of langer niet in staat is haar verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, is de klant gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder dat partijen over en weer tot enige schadevergoeding verplicht zijn.
8. In geval Ten Cate Trainingen door overmacht of door onvoorziene omstandigheden verhinderd is de verplichtingen uit de overeenkomst na te komen, heeft Ten Cate Trainingen het recht om de verplichtingen uit de overeenkomst op te schorten voor de duur van de verhindering dan wel de overeenkomst te annuleren zonder tot enige schadevergoeding jegens de klant gehouden te zijn. In deze gevallen is Ten Cate Trainingen verplicht de klant zo spoedig mogelijk van de verhindering in kennis te stellen en zich uit te spreken ten aanzien van de hiervoor vermelde keuze.
9. Ten Cate Trainingen is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden in het lesmateriaal of tijdens de cursus verkondigd.

Artikel 13 – Levering cursusmateriaal

1. Ten Cate Trainingen levert het cursusmateriaal tijdig voor de aanvang van de cursus aan de klant.
2. Alle door Ten Cate Trainingen gehanteerde leveringstermijnen van cursusmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan Ten Cate Trainingen bekend waren. Ten Cate Trainingen aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
3. Ten Cate Trainingen is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.

4. Bij verzending van Cursusmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.
5. Verkeerd of beschadigd cursusmateriaal wordt door Ten Cate Trainingen direct kosteloos vervangen.

Artikel 14 – Klassikale cursussen

1. Ten Cate Trainingen behoudt zich het recht voor een cursus en/of examen:
 - A Bij het geen doorgang kunnen vinden op de geplande cursuslocatie te verplaatsen naar een alternatieve locatie in dezelfde cursusplaats of in de nabije omgeving van de cursusplaats. Er kan in dit geval geen bezwaar gemaakt worden.
 - B Bij onvoldoende inschrijvingen samen te voegen met een andere cursuslocatie of te verplaatsen naar een latere datum. Ten Cate Trainingen zal de cursist hiervoor mondeling en/of schriftelijk een voorstel doen.
 - C Bij ziekte en/of verhindering van de docent te verplaatsen naar een latere datum. Ten Cate Trainingen zal de cursist hiervoor mondeling en/of schriftelijk een voorstel doen.
2. De cursist is vrij om het voorstel, als bedoeld hierboven bij punt B en C, wel of niet te accepteren. Na mondelinge en/of schriftelijke acceptatie van het voorstel ontvangt de cursist een nieuwe bevestiging. Er is in dit geval geen sprake van een nieuwe bedenktijd. Vanaf het moment van acceptatie geldt de annuleringsregeling zoals beschreven in artikel 8 vanaf lid 4. De cursist maakt geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.

Artikel 15 – Cursusregels

1. Iedere cursist dient zich te conformeren aan alle besluiten en maatregelen die Ten Cate Trainingen in het algemeen heeft genomen. Indien een cursist zich tijdens de les misdraagt, kan hem of haar door de docent verdere deelname aan de les en eventuele volgende lessen worden geweigerd. De cursist kan dan geen beroep doen op restitutie of vermindering van het examengeld of cursusgeld.
2. Tijdens de lessen is het niet toegestaan om te roken. In de pauze is hiervoor wel gelegenheid.
3. Ten Cate Trainingen behoudt zich het recht voor om bepaalde opleidingen door een door haar geautoriseerde opleider te laten verzorgen.

Artikel 16 – Vertrouwelijkheid

1. Ten Cate Trainingen, haar personeel en/of voor Ten Cate Trainingen ingeschakelde personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 17 – Uitval instructeur of trainer

1. Bij ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar zal Ten Cate Trainingen dan wel de desbetreffende partner van Ten Cate Trainingen – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Ten Cate Trainingen de klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende praktijksessie alsnog zal worden gegeven, of het betreffende examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar heeft de klant geen recht op een (schade)vergoeding. Ten Cate Trainingen zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van (alternatieve) les- en/of examendagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar.
3. Een klant kan niet kosteloos (i) een cursus of een examen annuleren vanwege de uitval van een instructeur, trainer of een examenbeoordelaar, of (ii) de overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een instructeur, trainer en/of een examenbeoordelaar.

Artikel 18 – Verzetting/Vervanging

1. Ziekte of verhindering van de cursist geeft geen recht op restitutie of ontbinding van de overeenkomst.
2. Indien een cursist niet kan deelnemen aan een cursus en/of examen, kan de inschrijving, als deze volledig is betaald, verzet worden naar een volgende cursus of een andere cursuslocatie onder de volgende voorwaarden:
 - A. Verzetten tot uiterlijk 3 weken voor aanvang van de cursus en/of het examen is mogelijk tegen betaling van € 45,- administratiekosten.
 - B. Verzetten van een cursus binnen 3 weken voor aanvang is mogelijk tegen betaling van 50% van de cursuskosten.
 - C. Verzetten van een los examen binnen 3 weken voor aanvang is mogelijk tegen betaling van 75% van de examenkosten.
 - D. Verzetten van een cursus op de dag van aanvang is mogelijk tegen betaling van 75% van de cursuskosten.
 - E. Verzetten van een los examen op de dag van aanvang is mogelijk tegen betaling van 100% van de examenkosten.
3. Vervanging van deelname aan een cursus door een derde is mogelijk tegen betaling van € 45,- administratiekosten, mits de cursusdatum en de cursuslocatie gelijk blijven. Een aanvraag moet echter uiterlijk 2 dagen voor aanvang van de cursus schriftelijk worden ingediend en in het bezit van Ten Cate Trainingen zijn.

Artikel 18 – Persoonsgegevens

1. De door de klant verstrekte persoonsgegevens aan de Ten Cate Trainingen worden in overeenstemming met ons privacy reglement verwerkt. De klant garandeert dat de betrokkenen van wie de persoonsgegevens zijn versterkt hiervan door de klant zijn geïnformeerd en allen toestemming hebben gegeven voor de verwerking van de persoonsgegevens door Ten Cate Trainingen.

Artikel 19 – Partners

1. Ten Cate Trainingen is vrij om cursussen of delen daarvan waaronder het examen door derden te laten verzorgen en/of afnemen. De overeenkomst tussen de klant en Ten Cate Trainingen en deze algemene voorwaarden blijven van toepassing, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk tussen de klant en Ten Cate Trainingen is overeengekomen.

Artikel 20 – Wijziging van Algemene Voorwaarden

1. De Algemene Voorwaarden kunnen door Ten Cate Trainingen worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website.

Artikel 21 – Klachtenregeling

1. Eventuele klachten over de uitvoering van de Overeenkomst, diensten en/of cursussen van Ten Cate Trainingen dienen schriftelijk (per e-mail) binnen bewaarde tijd nadat de klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven, te worden ingediend bij Ten Cate Trainingen.

Telefoonnummer: +31 (0)6 45 58 65 05 (beperkt bereikbaar van 8.00 uur tot 20.00 uur).

E-mailadres: info@tencatetrainingen.nl

2. Ten Cate Trainingen zal de klacht binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoorden. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, zal Ten Cate Trainingen de klant daarvan, binnen de termijn van 14 dagen, op de hoogte stellen en daarbij een indicatie geven wanneer de klant een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. De Klant dient Ten Cate Trainingen in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen.
3. Indien partijen er, met inachtneming van de in artikel 21 lid 2 gestelde termijn, onderling niet uitkomen zal de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde. De onafhankelijke derde stelt de klant in de gelegenheid de klacht mondeling toe te lichten. Dit kan achterwege gelaten worden, indien de klant heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht om gehoord te worden of als een klacht kennelijk ongegrond is. De uitspraak van de onafhankelijke derde is voor alle partijen bindend.

Artikel 22 – Geschillencommissie

1. Op onze algemene voorwaarden en overeenkomsten is het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter.