

# Algemene leveringsvoorwaarden van EduMind BV.

hierna te noemen EduMind



## 1. Inschrijfprocedure, annulering en betalingscondities

- 1.1. De handtekening op het inschrijvingsformulier en/of het indienen van het online inschrijvingsformulier is bindend. De deelnemer heeft echter een bedenktijd van 14 werkdagen. Deelnemer verplicht zich het seminar af te nemen tegen de leverings- en betalingsvoorwaarden, zoals online ingezien kunnen worden bij de inschrijving. Het deelnamebedrag dient uiterlijk twee weken voorafgaande aan het seminar te zijn voldaan. Tenzij anderszins tussen partijen overeengekomen, dient het deelnemersbedrag bij vooruitbetaling aan EduMind te worden voldaan overeenkomstig de gegevens op de factuur. Deelnemers verkrijgen uitsluitend toegang tot het seminar<sup>1</sup> wanneer hun deelnemersbedrag is voldaan.
- 1.2. Na schriftelijke en/of online inschrijving ontvangt de deelnemer de bevestiging, uitnodiging en factuur. Betaling van een door EduMind verzonden factuur dient plaats te vinden uiterlijk 14-dagen na factuurdatum en/of 14-dagen voor aanvang van enig seminar of enige opleiding voor zover niet anders schriftelijk is overeengekomen.
- 1.3. Indien de opdrachtgever en/of één van de deelnemers namens de opdrachtgever (een gedeelte van) de opdracht wenst te annuleren of in het geheel niet nakomt, blijft de opdrachtgever gehouden aan de betalingsverplichting van 100% over het reeds uitgevoerde gedeelte en over de resterende uitvoering aan één van de onderstaande opties in geval de annulering plaatsvindt.
  - Voor het afzeggen of niet nakomen van EduMind coachingsessies geldt dat tot 5 dagen voor de sessie er geen kosten aan verbonden, daarna wordt 80% van een sessie van twee uur doorberekend.
  - Het inschrijvingsbedrag van de opleiding wordt niet gerestitueerd.
  - Voor alle andere seminars geldt dat de deelnemer tot vier weken voor aanvang kosteloos kan annuleren, daarna is deelnemer per opvolgende week 25% van het deelnamebedrag verschuldigd (annulering binnen vier weken voor aanvang: 25%, binnen drie weken: 50%, binnen twee weken: 75%, binnen één week: 100%).
  - In geval van verhindering kan deelnemer een ander persoon in diens plaats laten deelnemen.
- 1.4. Wanneer de vooraf vastgestelde seminardata wijzigen of door overmacht vervallen, wordt het cursusbedrag minus het reeds door EduMind uitgevoerde gedeelte van de opdracht aan deelnemer gecrediteerd. Bijvoorbeeld bij ziekte, tijdelijke of blijvende arbeidsongeschiktheid van de EduMind-trainer en afwezigheid van een beschikbare invaller, bij te weinig deelnemers, etc. EduMind en/of de EduMind-trainer/coach is niet aansprakelijk voor vertraging of het niet kunnen doorgaan van het seminar als gevolg van overmacht.
- 1.5. Vervoerskosten, extra kosten buiten het afgesproken bedrag, overnachtingen e.d. zijn altijd voor rekening van deelnemer.
- 1.6. De activiteiten van EduMind zijn niet BTW-plichtig.

<sup>1</sup> Waar in deze leveringsvoorwaarden het woord 'seminar' gebruikt wordt, worden tevens andere vormen bedoeld zoals training, cursus, workshop, etc.

- 1.7. Indien deelnemer zich geheel of gedeeltelijk niet houdt aan de voorwaarden, dan wel anderszins de goede naam en faam van EduMind, al dan niet opzettelijk, aantast, zich misdraagt op het seminar, één en ander ter beoordeling van EduMind en/of de EduMind-trainer/coach, heeft EduMind en/of de EduMind-trainer/coach het recht deelnemer toegang tot het seminar te weigeren of weg te sturen. In dat geval is deelnemer verplicht om op eerste verzoek van EduMind de EduMind-studiematerialen en alle door EduMind verstrekte gegevens onmiddellijk en zonder dat hem enig beroep op opschorting toekomt aan EduMind geheel en volledig terug te geven. Deelnemer moet de hiervoor bedoelde goederen teruggeven op het adres zoals EduMind dat zal opgeven. Deelnemer kan in geval van weigering van toegang nimmer enige schadevergoeding vorderen van EduMind en/of de EduMind-trainer/coach, hoegenaamd en uit welken hoofde dan ook.
- 1.8. Levering geschiedt onder eigendomsvoorbehoud. Pas na volledige betaling van de koopprijs van de goederen zal het eigendom overgaan op de koper.

## 2. In-company opdrachten

- 2.1. Bij deze opdrachten brengt EduMind reis- en onkosten in rekening tenzij anders schriftelijk is overeengekomen. Reiskosten worden berekend vanaf de vestigingsplaats van de EduMind-trainer/coach en worden vastgelegd in een onderlinge overeenkomst. Onkosten hebben uitsluitend betrekking op de voor de opdrachtuitvoering noodzakelijke en werkelijk gemaakte kosten (materialen, honorarium derden, kopieerkosten, porti, etc.).
- 2.2. Partijen kunnen een vast honorarium overeenkomen of een honorarium gebaseerd op aan de opdracht werkelijk bestede uren geldende voor de periode waarin de werkzaamheden worden verricht. Voor alle opdrachten zijn de bedragen van toepassing zoals schriftelijk vastgelegd in de offerte of andere overeenkomst tussen partijen.

## 3. Emotionele diepgang

- 3.1. Coaching met de door EduMind gehanteerde PMA-techniek heeft een grote emotionele diepgang, er kunnen sterke emotionele reacties omhoogkomen die fysiek worden gevoeld. De deelnemer is hierin persoonlijk verantwoordelijk voor de veranderingen in en/of resultaten van zijn/haar gewijzigde gedrag. EduMind en/of de EduMind-trainer/coach zijn nimmer verantwoordelijk voor de fysieke of emotionele veranderingen of symptomen die mogelijk ontstaat tijdens of na een sessie en/of seminar.
- 3.2. Een EduMind-trainer/coach is geen arts en kan geen medicijnen voorschrijven, medische of psychische diagnoses stellen, medische handelingen verrichten van welke aard dan ook en/of raad geven aan de deelnemer ten aanzien van medische en/of juridische kwesties. De deelnemer is hierin persoonlijk verantwoordelijk voor zijn/haar eigen gezondheidstoestand.

## 4. Geheimhouding

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst rechtstreeks of via andere bronnen hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

## 5. Uitvoering

- 5.1. Bij het uitvoeren van de opdracht heeft EduMind de inspanningsplicht om hierin naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap en deskundigheid te handelen. Het bereiken van het beoogde resultaat kan door EduMind niet worden gegarandeerd. Opdrachtgever blijft te allen tijde zelf volledig verantwoordelijk voor voortgang, effecten en resultaten van gevolgde trajecten.
- 5.2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, behoudt EduMind zich het recht voor alle, of een gedeelte van de werkzaamheden, door één van haar medewerkers, coaches of trainers te laten verrichten.
- 5.3. EduMind baseert zich op door de opdrachtgever verstrekte informatie en/of hulpmiddelen welke voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk en wenselijk worden geacht.
- 5.4. Indien de opdrachtgever de benodigde informatie en/of hulpmiddelen niet tijdig en/of onvolledig verstrekt, kan EduMind de opdrachtvoering opschorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten in rekening brengen aan de opdrachtgever.
- 5.5. Het is opdrachtgever of de deelnemer niet toegestaan merknamen en andere zaken die eigendom zijn van EduMind te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van EduMind.



## 6. Klachten

- 6.1. De opdrachtgever dient klachten over de verrichte werkzaamheden binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 14 dagen na voltooiing van deze werkzaamheden schriftelijk te melden aan EduMind. Indien een klacht gegrond is verklaard, zal EduMind de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden en dit door deze schriftelijk is bevestigd. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen werkzaamheden niet meer mogelijk of zinvol is, zal EduMind slechts aansprakelijk gesteld kunnen worden binnen de grenzen van artikel 7 en 8.
- 6.2. Klachten zullen binnen 14-dagen na ontvangst in behandeling genomen worden.

## 7. Aansprakelijkheid

- 7.1. EduMind is aansprakelijk voor tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen voor zover deze in redelijkheid aan EduMind moeten worden toegerekend en tevens het gevolg zijn van het niet in acht nemen door EduMind van de zorgvuldigheid en deskundigheid die van haar in de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht. EduMind is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, door zich bij de opdrachttuitvoering te baseren op door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige informatie en/of hulpmiddelen. De aansprakelijkheid is steeds beperkt tot het bedrag dat EduMind van deelnemer heeft ontvangen.
- 7.2. EduMind en/of de EduMind-trainer/coach is jegens de opdrachtgever of de deelnemer nimmer aansprakelijk (dus ook niet in geval van bijvoorbeeld overmacht, tekortkomingen in de nakoming van enige verplichting, onrechtmatige daad, onjuist advies, etc.) gehouden tot betaling van enige schadevergoeding en/of boete, hoegenaamd en uit welke hoofde dan ook. Voor zover in rechte komt vast te staan dat de voornoemde volledige uitsluiting van aansprakelijkheid niet in stand kan blijven, geldt dat de hoogte van het door EduMind te betalen bedrag terzake van schadevergoeding en boete nooit hoger zal zijn dan het bedrag dat EduMind van opdrachtgever of de deelnemer heeft ontvangen. Voorts blijft in alle gevallen gelden dat EduMind nimmer aansprakelijk is voor indirecte schade en/of gevolgschade, waaronder begrepen stagnatie in de geregelde gang van zaken in de onderneming van deelnemer.

## 8. Geschillen

- 8.1. EduMind is van rechtswege gerechtigd om de opdrachtgever, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, een boete in rekening te brengen voor alle bedragen die niet binnen de overeengekomen termijn zijn voldaan. Die boete bedraagt de volgens de Europese regelgeving wettelijk toegestane rente met een minimumbedrag per opgelegde boete van €150,-. De rente wordt berekend vanaf de vervaldatum tot de datum dat het volledige bedrag is voldaan. Eventuele boetes worden per separate facturen bij de opdrachtgever in rekening gebracht. Alle gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso-) kosten ontstaan door wanbetaling, vermeerderd met de wettelijk verschuldigde rente, zijn voor rekening van de opdrachtgever. In geval van liquidatie, faillissement of surséance van betaling, zullen de verplichtingen van de opdrachtgever jegens EduMind onmiddellijk opeisbaar zijn. Bij achterwege blijven van betaling kan de uitvoering van de opdracht door EduMind worden opgeschort.
- 8.2. Wanneer partijen niet langer in staat zijn om eventuele meningsverschillen in redelijkheid en gezamenlijkheid op te lossen, dan kiezen zij gezamenlijk een, voor beide partijen acceptabele, bemiddelaar.
- 8.3. Wanneer deze bemiddelaar na redelijke pogingen evenmin in staat is om het geschil naar behoren op te lossen, dan wordt het meningsverschil ter bemiddeling voorgelegd aan een door EduMind aan te wijzen kantongerecht.
- 8.4. Bij eventuele schadeclaims door opdrachtgever of zijn/haar vertegenwoordigers, geldt dat EduMind te allen tijde maximaal aansprakelijk is voor een bedrag dat gelijk is aan het ontvangen bedrag van de totale opdracht.

## 9. Toepasselijkheid van deze leveringsvoorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor alle diensten en producten van EduMind en zijn van toepassing op elke overeenkomst afgesloten tussen EduMind en de opdrachtgever voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. De voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met EduMind waarbij de uitvoering door derden geschiedt.

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Eventuele geschillen tussen partijen moeten aan een bevoegde rechter in Nederland worden voorgelegd. EduMind is gerechtigd geschillen ook voor te leggen aan een andere bevoegde rechter.

# Klachtenprocedure



## Klachtenprocedure

Indien een opdrachtgever of een cursist een klacht heeft over het werk van een van de medewerkers van EduMind wordt allereerst een oplossingsgericht gesprek gevoerd. Mocht daarin de klacht niet naar tevredenheid afgehandeld worden dan

1. wordt de klager verzocht de klacht schriftelijk in te dienen met vermelding van naam adres en woonplaats van de klager en een omschrijving van de klacht;
2. ontvangt de klager binnen twee werkdagen een bevestiging van de ontvangst van de klacht;
3. wordt binnen vier werkweken de klacht afgehandeld door de mevr. I.J.T. Hummel, directeur en portefeuillehouder klachtafhandeling.

### De klachtafhandelaar

- voert een feitenonderzoek uit,
- hoort betrokkenen indien deze dat wensen,
- maakt van het gesprek wordt een verslag dat door de gehoorde wordt getekend,
- neemt op basis van het onderzoek een besluit,
- deelt het besluit schriftelijk en met de onderbouwing mede aan de klager.