



Algemene voorwaarden

Result Mediation Opleidingen

Artikel 1. Definities

Deze voorwaarden zijn van toepassing op de relatie tussen het Result ADR B.V. handelend onder het merk Result Mediation (hierna samen of apart te noemen "Result") en haar contractanten (zoals deelnemers, opdrachtgevers) in verband met door Result georganiseerde of te organiseren trainingen, opleidingen, cursussen, trainingen en andere bijeenkomsten ("cursussen").

In deze Voorwaarden wordt onderscheid gemaakt tussen "open inschrijving cursussen" en "maatwerkopdrachten". Onder "open inschrijving cursussen" worden verstaan alle cursussen waaraan deelgenomen kan worden door open inschrijving. Onder "maatwerkopdrachten" worden verstaan de cursussen die worden ontwikkeld en/of uitgevoerd in opdracht van één of meer opdrachtgevers ten behoeve van henzelf of andere personen en/of instanties.

Onder deelnemer wordt verstaan een ieder die zich heeft ingeschreven voor een cursus. Deelnemers die zich hebben ingeschreven voor een cursus in het kader van een maatwerkopdracht kunnen geen beroep doen op deze Voorwaarden.

Artikel 2. Inschrijvingen

Inschrijving voor een cursus geschiedt door het inzenden van een inschrijfformulier. Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst, behoudens andersluidende afspraken met de opdrachtgever van een maatwerkcursus.

Artikel 3. Betaling

Voor een open inschrijving cursus is de deelnemer verplicht het verschuldigde bedrag vooraf te betalen. Indien in de brochure is vermeld dat een factuur wordt toegezonden dient betaling binnen veertien dagen na ontvangst factuur te zijn voldaan; in andere gevallen vóór de op het in de brochure vermelde tijdstip, maar nooit later dan een week voor aanvang van de cursus.

Voor betalingen van maatwerkopdrachten gelden de in een contract vastgelegde afspraken met betrekking tot tarieven, kosten en betalingsafspraken.

Betalingen in termijnen in het geval van open inschrijvingen zijn alleen mogelijk voor cursussen langer dan 4 dagen en indien deze voorafgaand aan de opleiding schriftelijk zijn vastgelegd en ondertekend door Result en de deelnemer.

Bij betaling in termijnen dient de deelnemers zelf tijdig de betaling te voldoen. Bij niet stipte betaling van deeltermijnen vervalt de overeenkomst tot deelbetalingen. De deelnemer is dan verplicht tot betaling van de nog gehele openstaande vordering.

Indien de deelnemer of opdrachtgever zijn betalingsverplichting niet nakomt is deze in verzuim. In dit geval kan Result de betalingsvordering uit handen geven of overdragen aan



een incassobureau. De deelnemer resp. opdrachtgever is aansprakelijk voor de kosten verbonden aan de incasso.

Artikel 4. Annulering van een inschrijving

A. Cursussen met open inschrijving

Annulering van de inschrijving voor een cursus dient schriftelijk te geschieden en kan onder de volgende voorwaarden:

- Cursisten hebben altijd ten minste 12 dagen bedenktijd vanaf het moment van inschrijving. Ongeacht het onderstaande kan de inschrijving binnen deze termijn kosteloos worden geannuleerd.
- Tot 8 weken voor de eerste cursusdag kan de inschrijving kosteloos worden geannuleerd.
- Bij een annulering tussen 8 weken en 2 weken voor de eerste cursusdag is 50 % van het cursusbedrag verschuldigd.
- Bij annulering binnen 2 weken voor de eerste cursusdag is het volledige cursusbedrag verschuldigd.

B. Maatwerkopdrachten

In geval van annulering van een maatwerkopdracht zijn zowel de opdrachtgever als Result gerechtigd om in overleg met elkaar nieuwe afspraken te maken met betrekking tot de uitvoeringsdatum. Reeds voor de cursus gemaakte kosten (bijvoorbeeld voor locatie of materiaal) komen voor rekening van degene die verantwoordelijk is voor dit uitstel. Bij definitieve annulering meer dan drie maanden voor de uitvoeringsdatum is de opdrachtgever de tot dan gemaakte kosten verschuldigd. Bij definitieve annulering binnen drie maanden voor de uitvoeringsdatum is de opdrachtgever het overeengekomen bedrag verschuldigd. Als Result bepaalde externe kosten (zoals huur locatie, honorarium sprekers) niet of slechts gedeeltelijk betaalt ten gevolge van de annulering zullen deze bespaarde externe kosten worden afgetrokken. Het staat ter beoordeling van Result welke afspraken zij maakt met haar toeleveranciers over kostenbesparing, en de opdrachtgever is daaraan gebonden.

Artikel 5. Verhinderings en vervanging

In geval van verhindering voor de volledige cursus is een deelnemer gerechtigd om een vervanger te sturen mits deze aan de toelatingseisen voldoet. Result beslist of dat het geval is.

Bij verhindering van de cursist wegens overmacht, hetgeen aan Result is om te beoordelen, zal Result op verzoek van de cursist voor een deel van een lopende cursus trachten om hem een inhaal- of reparatiemogelijkheid aan te bieden. Of dit ook daadwerkelijk kan, hangt af van de mogelijkheden die Result heeft, hetgeen aan Result is om te beoordelen. Er is geen recht op een inhaal- of reparatiemogelijkheid.

Artikel 6. Annulering door Result

Result heeft tot 2 weken voor de eerste cursusdag het recht om een cursus te annuleren bij onvoldoende deelname. Nadien kan een cursus worden geannuleerd wegens bijzondere onvoorziene omstandigheden. De cursisten worden terstond van een eventuele annulering



op de hoogte gesteld. Result zal zo spoedig mogelijk alternatieve cursusdata aanbieden. De cursist heeft op dat moment de keuze om zich in te schrijven voor de alternatieve cursusdata, of om het inschrijfgeld terug te krijgen.

Artikel 7. Vervanging docenten, wijziging locatie en inhoud

Result behoudt te allen tijde de vrijheid docenten, door haar met de uitvoering van de cursus belast, te vervangen door andere docenten. Result behoudt te allen tijde het recht de locatie van de cursus te wijzigen. Result behoudt te allen tijde het recht de inhoud van een cursus te wijzigen.

Artikel 8. Intellectuele eigendom en geheimhouding

Een deelnemer en/of opdrachtgever is niet gerechtigd cursusmateriaal anders te gebruiken dan voor individueel eigen gebruik als ondersteuning van de cursus of dit op enigerwijze aan derden af te staan of in gebruik te geven.

Al het schriftelijk materiaal dat verstrekt wordt tijdens de opleidingsactiviteiten blijft eigendom van Result. Zonder voorafgaande toestemming is het een deelnemer of opdrachtgever niet toegestaan materiaal te kopiëren.

Result zal alle informatie die zij ontvangt van de opdrachtgever van een maatwerkopdracht vertrouwelijk behandelen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

Result spant zich naar vermogen in om kwaliteit te leveren voor alle cursussen, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Result zal niet aansprakelijk zijn voor fouten in materiaal of cursussen en voor andere fouten of tekortkomingen die niet het gevolg zijn van schuld of grove nalatigheid van Result.

Artikel 10. Toepasselijk recht en geschillen

1. Op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Een klacht met betrekking tot een cursus die is georganiseerd door Result kan worden ingediend tot uiterlijk 3 maanden na afloop van de cursus. Een klacht die later wordt ingediend hoeft niet in behandeling te worden genomen.
3. Een klacht dient schriftelijk te worden ingediend (waaronder begrepen indiening per e-mail). Een klacht dient specifiek aan te geven waarover geklaagd wordt, en wie bij de gebeurtenis waarover wordt geklaagd betrokken zijn, om een correcte en snelle behandeling van de klacht mogelijk te maken.
4. Verantwoordelijke voor de behandeling van de klacht is de Klachtbehandelaar. Dit is de Opleidingsmanager, onder uiteindelijke verantwoordelijkheid van de directeur. Indien de Opleidingsmanager zelf onderwerp is van de klacht zal de directeur als Klachtbehandelaar optreden. Hiervan zal kennisgegeven worden aan de klager.
5. De Klachtbehandelaar zal de ontvangst van een klacht melden aan de directeur en de ontvangst van de klacht en de inhoud van de klacht schriftelijk vastleggen in een daartoe bestemd register.
6. Naar aanleiding van de klacht zal de Klachtbehandelaar contact opnemen met de klager en de klacht bespreken. De Klachtbehandelaar zal de klager de gelegenheid geven zijn



- klacht toe te lichten, op een wijze die is afgestemd op de inhoud en aard van de klacht. Dit kan bijvoorbeeld zijn mondeling, eventueel in aanwezigheid van een of meer betrokkenen (zoals eventueel de docent), schriftelijk of (met instemming van de klager) telefonisch. Bespreking van de klacht dient uiterlijk 2 weken na indiening plaats te vinden, tenzij er een geldige reden is om deze termijn te verlengen, bijvoorbeeld om inlichtingen in te winnen of wegens verhindering van een of meer betrokkenen. Een eventuele verlenging zal aan de klager worden medegedeeld, met de reden daarvoor.
7. De klacht zal vertrouwelijk worden behandeld, tenzij dat in het kader van de klachtbehandeling niet mogelijk of wenselijk is. In dit geval vindt overleg plaats met partijen.
 8. De Klachtbehandelaar zal indien mogelijk en redelijk trachten een aanvaardbare oplossing voor te stellen aan de klager, de directeur van Result en de eventuele andere betrokkenen.
 9. De behandeling van de klacht zal binnen een maand worden afgerond, tenzij de omstandigheden dit niet mogelijk maken.
 10. Indien de behandeling van de klacht is afgerond en de klager niet instemt met de voorgestelde oplossing of afwijzing van de klacht, zullen betrokkenen de situatie trachten op te lossen middels mediation door een voor de betrokken partijen acceptabele MfN registermediator.
 11. Deze klachtenregeling belemmert geen der betrokkenen zijn rechten bij de rechter geldend te maken.