

ALGEMENE VOORWAARDEN

KENNISCENTRUM OMGAAN MET PESTEN

Artikel 1. Definities

In deze voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

Kenniscentrum Omgaan met Pesten, gevestigd aan Pastoor Kannelaan 43 te Wilnis ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 30215321

- a. Cursus/Opleiding/Training: vorm van onderwijs met directe of indirecte interactie tussen docent en cursist.
2. Cursist: afnemer van één van de in artikel 1a gedefinieerde diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 1-1-2017 tussen kenniscentrum Omgaan met Pesten en cursist betreffende deelname aan opleiding/cursus.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst tussen kenniscentrum Omgaan met Pesten en cursist komt tot stand door ontvangst van een ondertekend inschrijfformulier via post of e-mail. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan een elektronische en/of schriftelijke bevestiging.
- 3.2 Na ontvangst kan de cursist de overeenkomst binnen 14 dagen na dagtekening ontbinden door dit schriftelijk kenbaar te maken en te sturen naar: Kenniscentrum Omgaan met Pesten, gevestigd aan Pastoor Kannelaan 43 te Wilnis
- 3.3 Kenniscentrum Omgaan met Pesten biedt de mogelijkheid om met bedrag in maandelijkse termijnen te voldoen. Het totaalbedrag dient voor het afronden van de cursus betaald te zijn. De cursist kan schriftelijk aangeven dat hij/zij van deze mogelijkheid gebruik wil maken. Met de cursist worden hierover schriftelijk nadere afspraken gemaakt.

- 3.4 Na aanmelding ontvangt de cursist per e-mail een factuur die binnen vier weken betaald dient te worden. Betaling geschiedt door het bedrag over te maken op het rekeningnummer dat vermeld staat op de factuur.
- 3.5 Door ondertekening van een inschrijfformulier stemt de cursist in met deze voorwaarden en met de verzorging van de cursus door kenniscentrum Omgaan met Pesten.
- 3.6 De cursist schrijft zich in voor de gehele cursus, dan wel de op het inschrijfformulier ingevulde modules.
- 3.7 Na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier is er sprake van een voorlopige plaatsing. De inschrijving wordt definitief:
- wanneer er voldoende inschrijvingen zijn om de desbetreffende cursus te laten doorgaan.
 - wanneer er (nog) plaats is in de desbetreffende cursus.
- 3.8 Voorlopige inschrijving gebeurt op basis van volgorde van binnenkomst. Indien een cursus vol is, kan de cursist op diens verzoek worden ingeschreven voor een cursus waarbinnen nog wel plaats is. De inschrijving voor de vervangende cursus gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke cursus.

Artikel 4. Annuleringsvoorwaarden

Definitie annulering

Onder annulering wordt verstaan: het afmelden en/of niet verschijnen op de cursus, om welke reden dan ook.

- 4.1 Wijze van annuleren: door de inschrijving verklaren de deelnemer en de betaler in te stemmen met de bepalingen van deze algemene voorwaarden. De deelnemer heeft na inschrijving 14 dagen wettelijk bedenktijd en kan de inschrijving binnen deze termijn kosteloos annuleren. Deze annulering dient schriftelijk plaats te vinden. Schrijft de deelnemer zich in voor een cursus die start binnen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen, dan ziet de inschrijver af van het recht op wettelijk bedenktijd. Bij annulering tot uiterlijk vier weken vóór het begin van de cursus, wordt het cursusgeld terugbetaald onder inhouding van € 50 euro administratiekosten. Bij annulering tussen vier weken en twee weken voor het begin van de cursus is 50% van het betaalde

cursusgeld verschuldigd. Bij annulering vanaf twee weken voor de eerste lesdag is 100% van het cursusgeld verschuldigd.

- 4.2 Verplaatsen van deelname door deelnemer: verplaatsen van deelname naar een andere datum (of data) is kosteloos mogelijk tot vier weken voor de (eerste) dag van de cursus. Verplaatsen van deelname naar een andere datum (of data) vanaf vier weken voor de eerste lesdag kan tegen aanvullende betaling van € 50 euro administratiekosten.

Verplaatsing van deelname naar een volgende cursus, is alleen mogelijk, wanneer er nog plaats is voor de betreffende volgende cursus in hetzelfde schooljaar. Indien die betreffende cursus door Kenniscentrum Omgaan met Pesten wordt geannuleerd vanwege te weinig aanmeldingen, zijn de in artikel 4.1 omschreven annuleringsvoorwaarden onverkort van toepassing.

- 4.3 Overmacht Kenniscentrum Omgaan met Pesten: uiterlijk 1 week van tevoren bepaalt kenniscentrum Omgaan met Pesten of er voldoende deelnemers zijn om de cursus te laten doorgaan. Als de cursus niet doorgaat wordt eerst gekeken of deelname aan de cursus kan worden verplaatst. Lukt dit niet, dan krijgen de deelnemers de cursusom in zijn geheel geretourneerd.

Dit geldt niet voor deelnemers die hun deelname op eigen initiatief hebben verplaatst, zoals genoemd in artikel 4.2.

- 4.4 Overmacht docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om een les te verzorgen zal kenniscentrum Omgaan met Pesten vervanging regelen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal de cursist hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding. Cursist behoudt wel het recht op een inhaalles(sen), die door kenniscentrum Omgaan met Pesten wordt georganiseerd.
- 4.5 Overmacht deelnemer: in principe vindt geen restitutie plaats, behalve in uitzonderlijke gevallen van overmacht. Er is sprake van een overmachtsituatie aan de zijde van de deelnemer, als hij/zij redelijkerwijze niet in staat mag worden geacht op de geplande cursus te verschijnen en hij/zij in verband met de overmachtsituatie de cursus niet tijdig heeft kunnen annuleren of verplaatsen. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij een ongeval of overlijden.

In deze gevallen van aantoonbare overmacht zal het Kenniscentrum Omgaan met Pesten in overleg met de deelnemer eerst kijken, of de cursus kan worden verplaatst naar een andere

datum tegen de in artikel 4.2 genoemde aanvullende administratiekosten. Als dat niet lukt, beoordeelt kenniscentrum Omgaan met Pesten aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval, of restitutie van het cursusgeld kan worden overwogen.

Artikel 5. Auteursrecht en intellectueel eigendomsrecht

Het auteursrecht en/of ander intellectueel eigendomsrecht dat verband houdt met een door het kenniscentrum Omgaan met Pesten verzorgde opleiding en/of het cursusmateriaal is eigendom van het kenniscentrum Omgaan met Pesten. Het is niet toegestaan het cursusmateriaal anders dan voor eigen gebruik te hanteren, of om op enigerlei wijze het cursusmateriaal te verveelvoudigen en/of te verkopen en/of aan derden beschikbaar te stellen.

Artikel 6. Beëindiging van de overeenkomst na de start

De cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

Artikel 7. Levering lesmateriaal

- 7.1 Kenniscentrum Omgaan met Pesten verstrekt het lesmateriaal op de eerste cursusdag aan de cursist.
- 7.2 De cursist krijgt het door kenniscentrum Omgaan met Pesten verstrekte lesmateriaal pas in eigendom nadat het volledig verschuldigde lesgeld is voldaan.
- 7.3 Copyright van alle door kenniscentrum Omgaan met Pesten gebruikte lesmateriaal en examens berust bij kenniscentrum Omgaan met Pesten, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het lesmateriaal.

Artikel 8. Niet tijdige betaling

Wanneer het cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is kenniscentrum Omgaan met Pesten gerechtigd bovenop het verschuldigde cursusgeld, ook wettelijke rente, (buitenrechtelijke) incassokosten en administratiekosten aan de cursist in rekening te brengen.

Artikel 9. Privacy

Door cursisten verstrekte informatie wordt door kenniscentrum Omgaan met Pesten, haar personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld.

Artikel 10. Klachtenprocedure

Wij spannen ons maximaal in om het aantal formele klachten te beperken en formele klachten van deelnemers te voorkomen. Mocht een deelnemer toch een formele klacht willen indienen, dan staat er in deze klachtenregeling een beschrijving hoe te handelen met een formele klachtenprocedure.

10.1 Kenniscentrum Omgaan met Pesten streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de opleiding, cursus of training binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst.

10.2 Wanneer de vraag volgens de cursist niet naar tevredenheid is opgelost en deze een formele klacht wil indienen, dan dient deze schriftelijk gericht te worden aan: Kenniscentrum Omgaan met Pesten, gevestigd aan Pastoor Kannelaan 43, 3648 XX Wilnis of per email cursussen@omgaanmetpesten.nl.

Wij vragen de klacht te beschrijven, de betreffende opleiding, cursus of training en de eventueel betrokken docent en locatie te benoemen om spoedige afhandeling te bevorderen.

10.3 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.

10.4 De beoordeling en afhandeling van de klacht gebeurt door een onafhankelijke medewerker van het Kenniscentrum Omgaan met Pesten, die ook de bevoegdheid heeft om de docent hierover aan te spreken en een oplossing te zoeken.

10.5 Klagers ontvangen binnen uiterlijk 14 dagen een ontvangstbevestiging van hun klacht.

10.6 Klachten worden met een doorlooptijd van 4 weken behandeld, gerekend vanaf de dagtekening van de ontvangen klacht.

10.7 Indien klachten een langere doorlooptijd behoeven, wordt de cursist hiervan binnen 3 weken na dagtekening van de klacht op de hoogte gesteld. De maximale doorlooptijd van de behandeling van de klacht met een langere doorlooptijd bedraagt 6 weken.

10.8 Indien de klacht niet met het Kenniscentrum Omgaan met Pesten kan worden opgelost, kan deze worden voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie. Indienen dient schriftelijk te gebeuren en gericht te worden aan:

Elsbeth Oostendorp
Swanevelt 35
1191 PG Ouderkerk aan de Amstel

ter attentie van de klachtencommissie Kenniscentrum Omgaan met Pesten.

10.9 Uitspraken van de klachtencommissie ten aanzien van de klacht zijn bindend voor het kenniscentrum Omgaan met Pesten en zullen zo spoedig mogelijk worden opgevolgd.

10.10 De klachten en de wijze van behandeling worden geregistreerd en voor de duur van twee jaar na schriftelijke indiening van de klacht bewaard.