

INHOUDSOPGAVE

Artikel 1 – Definities onderwijs

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Artikel 3 – Aanbod

Artikel 4 – Overeenkomst

Artikel 5 – Annulering opleiding en cursus

Artikel 6 – Verplaatsing opleiding en cursus

Artikel 7 – Auteursrechten

Artikel 8 – Prijswijzigingen

Artikel 9 – Levering

Artikel 10 – Conformiteit

Artikel 11 – Betaling

Artikel 12 – Niet-tijdige betaling

Artikel 13 – Opschorten

Artikel 14 – Aansprakelijkheid van Nederlof Centrum

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

Artikel 16 – Klachtenprocedure

Artikel 17 – Geschillen

Artikel 18 – Wijziging algemene voorwaarden

Artikel 1 – Definities Onderwijs

1.1 Onderwijs: Opleiding, cursus en/of training, middels afstandsonderwijs, contactonderwijs, digitaal onderwijs en hybride vormen.

1.2 Afstandsonderwijs: Vorm van onderwijs waarbij ongelijktijdige interactie plaatsvindt tussen docent en student en zij niet gelijktijdig op een fysieke locatie aanwezig zijn.

1.3 Contactonderwijs: Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent en student, hetzij live op afstand of op dezelfde fysieke locatie.

1.4 Digitaal onderwijs: Vorm van onderwijs zonder directe interactie tussen docent en student, zoals middels schriftelijk lesmateriaal en video's.

1.5 Hybride onderwijs: Vorm van onderwijs waarin afwisselend gebruik wordt gemaakt van meerdere onderwijsvormen, zoals contactonderwijs en afstandsonderwijs.

1.6 Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en wordt afgesloten met een wettelijk erkend diploma.

1.7 Niet-formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.

1.8 Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal.

1.9 Overeenkomst: Een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

1.10 Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen Nederlof Centrum en student wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van communicatie op afstand.

1.11 Nederlof Centrum: Natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst of product levert. Hieronder vallen: Nederlof Centrum, Reiki-Instituut en Nederlof Academie.

1.12 Uitvoerder: Nederlof Centrum is gerechtigd een cursus of opleiding (of delen daarvan) door ingeschakelde derden te laten verzorgen. De overeengekomen voorwaarden, inclusief deze Algemene Voorwaarden, gelden ook voor deze derden, tenzij de student nadrukkelijk kiest voor de voorwaarden van de betreffende derde.

1.13 Student: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en een educatieve dienst of product van Nederlof Centrum afneemt. Indien een rechtspersoon betaalt, is deze verantwoordelijk voor de financiële verplichtingen.

1.14 Docent: De persoon (of personen) die lesgeeft, ook aangeduid als leraar of trainer.

1.15 Nederlof Centrum Partner: Geselecteerde partner die cursussen en opleidingen verzorgt. Inschrijvingen tellen mee voor erkenningen, studie-uren en aanbiedingen. De financiële en organisatorische afhandeling gebeurt via de partner.

1.16 Locatie: De plek (zaal en/of regio) waar de cursus of opleiding wordt gegeven.

1.17 Lesgeld: Kan bestaan uit inschrijfgeld (aanbetaling) en lesgeld voor één of meerdere lesjaren. Het totale lesgeld omvat alle lesjaren en is inclusief examenkosten en certificering, tenzij anders vermeld.

1.18 Totale lesgeld: Lesgeld inclusief btw of vrijgesteld van btw.

1.19 Aanbetaling / Inschrijfgeld: Bedrag dat bij inschrijving wordt voldaan en de plaats bevestigt.

1.20 Verplaatsing: Wijziging voordat het onderwijs is begonnen.

1.21 Annulering: Beëindiging voordat het onderwijs is begonnen.

1.22 Tussentijdse annulering: Beëindiging nadat het onderwijs is begonnen.

1.23 Tussentijdse verplaatsing: Wijziging nadat het onderwijs is begonnen.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Nederlof Centrum en de student met betrekking tot een educatieve dienst, zowel formeel als niet-formeel onderwijs.

2.2 Het bepaalde in deze Algemene Voorwaarden is tevens van toepassing op door Nederlof Centrum ingeschakelde partners en andere derden.

2.3 Bij strijdigheid geldt de voor de student meest gunstige bepaling.

2.4 Nederlof Centrum mag altijd ten gunste van de student afwijken van deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3 – Aanbod

3.1 Nederlof Centrum brengt het aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit.

3.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.

3.3 Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de student duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

3.4 Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:

a. In het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:

- de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
- wanneer de educatieve dienst start;
- de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
- eventuele toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- de wijze van betaling;
- de duur van de overeenkomst.

b. In het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:

- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;

- de wijze van betaling, aflevering van het lesmateriaal en/of uitvoering van de overeenkomst;
- de levertijd van het lesmateriaal.

3.5 Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de student en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Nederlof Centrum.

3.6 Nederlof Centrum mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de student persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt of dat toestaat, een kopie van een geldig identiteitsbewijs overlegt.

3.7 Onverminderd het bepaalde in artikel 3 lid 1 tot en met 6 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:

- de identiteit en gegevens van Nederlof Centrum, inclusief het bezoekadres of cursusadres;
- het recht van de student om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 7 en 8;
- indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
- de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de student, bijvoorbeeld door het invullen van een aanmeldingsformulier of het sturen van een e-mail.

4.2 Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de student hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

4.3 In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Nederlof Centrum een elektronische bevestiging aan de student. Zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd, kan de student de opdracht annuleren.

4.4 Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, voor de student toegankelijke duurzame gegevensdrager verstrekt.

Artikel 5 – Annulering opleiding en cursus

5.1 De student kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Nederlof Centrum bevestigt dit aan de student.

5.2 Grondslag annuleringskosten:

De kosten bij annulering zijn gebaseerd op de daadwerkelijke redelijke kosten bij het wegvallen van een student in een groep met een maximum aantal deelnemers, waaronder kosten voor werving, administratie, zaalhuur, materialen, docenten, medewerkers, lesmateriaal, digitale systemen, erkenningen/accreditatie en verzekering. Winstderving, reserveopbouw en belasting zijn hierin niet opgenomen.

Omdat deze kosten toenemen naarmate de annuleringsdatum dichterbij de start ligt, zijn de kosten gekoppeld aan het moment van opzeggen.

5.3 Annuleringsregeling (contact- en hybride onderwijs met vaste startdatum):

- Tot 90 dagen voor aanvang: 10% van het lesgeld
- Vanaf 90 tot 60 dagen voor aanvang: 15%
- Vanaf 60 tot 30 dagen voor aanvang: 25%
- Vanaf 30 tot 14 dagen voor aanvang: 50%
- 14 dagen of korter voor aanvang: 100%

Minimumbedrag: gelijk aan de aanbetaling, of € 50 indien geen aanbetaling van toepassing is. “Vanaf” betekent inclusief die dag, “tot” exclusief.

5.4 Afstandsonderwijs en digitaal onderwijs zonder vaste startdatum:

De kosten van annulering liggen 50% lager dan de bovengenoemde kosten, aangezien geen sprake is van zaalhuur of live docenten.

5.5 Koop van lesmateriaal:

Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de student een termijn van veertien dagen waarbinnen de overeenkomst zonder opgave van redenen kan worden ontbonden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het lesmateriaal. Indien Nederlof Centrum niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, wordt deze termijn verlengd tot maximaal twaalf maanden.

5.6 Algemeen bij annulering of tussentijdse beëindiging:

- Voor aanvang kan de student kosteloos een andere student laten deelnemen, mits deze voldoet aan de toelatingseisen
- Eventuele annuleringskosten dienen in één keer te worden voldaan
- Ontvangen lesmateriaal dient zo spoedig mogelijk volledig te worden geretourneerd
- De directe kosten van retourneren kunnen voor rekening van de student komen
- Terugzending geschiedt voor risico van de student
- Een eventueel te veel betaald bedrag wordt zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen, teruggestort
- Annulering dient per e-mail te geschieden
- Nederlof Centrum stelt hiervoor een formulier beschikbaar (gebruik is niet verplicht)

5.7 Recht op ontbinding binnen 14 dagen:

Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de student het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

Indien niet alle wettelijk verplichte gegevens zijn verstrekt, wordt deze termijn verlengd tot maximaal twaalf maanden.

5.8 Start binnen bedenktijd:

Indien de educatieve dienst op verzoek van de student binnen de bedenktijd start en de student binnen deze termijn ontbindt, is de student een evenredig deel van de kosten verschuldigd.

5.9 Opleidingen met meerdere onderdelen:

Indien een opleiding uit meerdere afzonderlijk te boeken onderdelen bestaat, wordt annulering per onderdeel behandeld. Eventuele combinatiekorting vervalt bij gedeeltelijke annulering.

5.10 Meerjarige opleidingen:

Bij meerjarige opleidingen kan een vervolglesjaar tot 60 dagen vóór afloop van het lopende lesjaar worden geannuleerd. De kosten bedragen 10%.

5.11 Verplaatsing door omstandigheden:

Indien onderwijs niet kan starten op de geplande datum door omstandigheden zoals onvoldoende aanmeldingen, ziekte van een docent of overmacht, wordt de startdatum verplaatst.

Bij verplaatsing van meer dan 90 dagen heeft de student het recht om kosteloos te annuleren, afhankelijk van de reden van verplaatsing.

5.12 Verplaatsing door Nederlof Centrum:

Indien het onderwijs niet kan starten op de geplande datum, bijvoorbeeld door onvoldoende aanmeldingen, het niet beschikbaar zijn van een docent of andere (overmacht gerelateerde) omstandigheden, wordt de startdatum en/of worden lesdata doorgeschoven.

De reeds geplande lesdata blijven daarbij behouden en worden aangevuld met extra lesdata aan het einde van de opleiding.

Indien bij het doorschuiven geen sprake is van overmacht en de startdatum met meer dan 90 dagen wordt verplaatst, heeft de student het recht de inschrijving geheel kosteloos te annuleren.

Artikel 6 – Verplaatsing opleiding en cursus

6.1 Verzoek tot verplaatsing

De student kan vóór aanvang van een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst een verzoek tot verplaatsing indienen. Dit is altijd onder voorbehoud van de beschikbaarheid van het onderwijs in een andere jaargang en het aantal deelnemers.

6.2 Grondslag kosten verplaatsing

De kosten bij verplaatsen vóór aanvang zijn gebaseerd op de daadwerkelijke redelijke kosten bij het verplaatsen van een student in een groep met een maximum aantal deelnemers. Bij een cursus zijn deze kosten bij een verplaatsing ruim vooraf beperkt tot onder andere databasebeheer, secretariaatswerkzaamheden, loonkosten van medewerkers, werving en aanverwante kosten. Bij een opleiding liggen de kosten hoger vanwege complexere planning en administratie. Deze kosten omvatten onder andere: kosten voor werving, administratiekosten inschrijving, zaalhuur, afschrijving van materialen, loonkosten van docenten en medewerkers, lesmateriaal, digitale systemen, erkenningen/accreditatie en verzekering. Winstderving, reserveopbouw en belasting zijn niet opgenomen in deze kosten. Een overzicht van de kosten is beschikbaar op de website en wordt op verzoek verstrekt. Omdat de kosten toenemen naarmate de verplaatsing dichterbij de startdatum plaatsvindt en de kans op een vervangende student afneemt, zijn de kosten gekoppeld aan het moment van verplaatsen. De kosten voor verplaatsen na aanvang zijn hoger, omdat deze feitelijk dubbel zijn: zowel de oorspronkelijke kosten als de kosten voor deelname aan een andere groep.

6.3 Karakter van verplaatsing

Verplaatsing is een coulanceregeling. Deze regeling voorkomt dat een student moet annuleren en zich opnieuw moet inschrijven. Indien een student na verplaatsing alsnog annuleert, wordt dit niet langer als verplaatsing gezien en worden de annuleringskosten alsnog in rekening gebracht.

6.4 Verplaatsingsregeling cursus en opleiding

- Tot 90 dagen voor aanvang: 5% van het lesgeld
- Vanaf 90 tot 60 dagen voor aanvang: 7%
- Vanaf 60 tot 30 dagen voor aanvang: 10%
- Vanaf 30 tot 14 dagen voor aanvang: 15%
- 14 dagen of korter voor aanvang: 33%

Bij verplaatsing geldt minimaal het bedrag van de vereiste aanbetaling. Als er geen aanbetaling geldt, is het minimumbedrag € 25.

“Vanaf” betekent inclusief die dag, “tot” exclusief.

6.5 Afwijkende regeling specifieke cursus

Bij annulering of verplaatsing van de Reiki 2 vervolgcursus wordt € 25 in rekening gebracht.

6.6 Afstandsonderwijs en digitaal onderwijs zonder vaste startdatum

Bij afstandsonderwijs of digitaal onderwijs zonder vaste startdatum is verplaatsing niet van

toepassing. Indien door omstandigheden een pauze nodig is, kan de student een verzoek indienen. Zolang de afronding niet meer dan 12 maanden wordt vertraagd, zal Nederlof Centrum zich inspannen om afronding mogelijk te maken.

6.7 Koop van lesmateriaal

Indien de overeenkomst hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal, is verplaatsing niet van toepassing.

6.8 Algemene bepalingen bij verplaatsen

- Een verzoek tot verplaatsing vóór aanvang van het contactonderwijs geschiedt per e-mail
- Bij afstandsonderwijs blijft de student na afloop van de bedenktijd verplicht tot volledige betaling
- Gedurende 14 dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand kan de student de startdatum wijzigen
- Indien wettelijk verplichte informatie niet is verstrekt, wordt deze termijn verlengd tot maximaal 12 maanden
- Bij koop van lesmateriaal kan na de bedenktijd de startdatum niet meer worden gewijzigd
- De mogelijkheid tot verplaatsing is afhankelijk van beschikbaarheid en het maximum aantal deelnemers
- Een verplaatste cursus of opleiding geldt niet als een nieuwe overeenkomst
- De wettelijke bedenktijd is niet opnieuw van toepassing
- Verplaatsingskosten dienen in één keer te worden voldaan

Artikel 7 – Auteursrechten

7.1 Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik.

7.2 Op alle door Nederlof Centrum verstrekte zaken, zoals syllabus, boeken, proefexamens, readers en software, rusten auteursrechten van Nederlof Centrum of van andere rechthebbenden.

7.3 Het is niet toegestaan om dit materiaal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Nederlof Centrum te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden te verstrekken, zowel gedurende de opleiding als daarna.

7.4 Het is evenmin toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Nederlof Centrum.

7.5 De auteursrechten en eigendomsrechten berusten volledig bij Nederlof Centrum.

Artikel 8 – Prijswijzigingen

8.1 Indien binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór aanvang van de educatieve dienst, een prijswijziging optreedt, heeft deze geen invloed op de overeengekomen prijs.

8.2 Indien na drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór aanvang van de educatieve dienst, een prijsverhoging plaatsvindt, heeft de student het recht de overeenkomst te ontbinden.

8.3 Lid 8.1 en 8.2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die voortvloeien uit wettelijke regelingen.

Artikel 9 – Levering

9.1 Lesmateriaal

- a. Nederlof Centrum levert het lesmateriaal tijdig aan de student. Hieronder wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot digitaal lesmateriaal.
- b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs geldt een maximale levertijd van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen. Bij overschrijding kan de student de overeenkomst ontbinden.
- c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt kosteloos vervangen.

9.2 Correctiewerk en thuisopdrachten

- a. Indien sprake is van beoordeling van opdrachten of toetsen, wordt de student geïnformeerd over de termijn van correctie.
- b. De termijn van correctie dient in redelijke verhouding te staan tot de voortgang van het onderwijs of een eventuele herkansing.

Artikel 10 – Conformiteit

10.1 De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal dienen te voldoen aan de redelijke verwachtingen van de student.

10.2 Indien de student zijn verplichtingen niet nakomt, is Nederlof Centrum gerechtigd haar verplichtingen op te schorten. Indien Nederlof Centrum haar verplichtingen niet nakomt, mag de student zijn verplichtingen opschorten, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

10.3 Nederlof Centrum heeft het recht van terughouding (retentie) indien de student niet voldoet aan een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming dit niet rechtvaardigt.

10.4 Indien één van de partijen tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis dit niet rechtvaardigt.

10.5 De locatie van de cursus of opleiding kan worden gewijzigd, mits deze in grote lijnen gelijkwaardig is en binnen een straal van maximaal 40 km van de oorspronkelijke locatie ligt.

10.6 De nieuwe locatie wordt uiterlijk één week vóór de betreffende lesdatum aan de student gecommuniceerd.

10.7 Eventuele meerkosten, met uitzondering van vrijwillige extra's, worden niet zonder toestemming van de student doorberekend.

Artikel 11 – Betaling

11.1 Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Nederlof Centrum aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of via door banken erkende digitale betaalmethoden. Contante betaling is in overleg mogelijk.

11.2 Indien betaling in termijnen is overeengekomen, dient de student te betalen volgens de termijnen en percentages zoals vastgesteld in de overeenkomst.

11.3 De student koopt de volledige opleiding. Wanneer betaling in termijnen is overeengekomen, worden de kosten van de opleiding gespreid betaald. De termijnen zijn niet gekoppeld aan losse lessen. Het stoppen met de opleiding of het niet bijwonen van lessen betekent daarom niet dat openstaande termijnen vervallen.

11.4 Betaling van de educatieve dienst dient plaats te vinden vóór aanvang van de opleiding of cursus. Nederlof Centrum kan verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de start is voldaan.

Artikel 12 – Niet-tijdige betaling

12.1 De student, of een derde die namens de student betaalt, is in verzuim na het verstrijken van de betalingsdatum.

12.2 Nederlof Centrum stuurt een kosteloze betalingsherinnering en geeft de student 14 dagen de tijd om alsnog te betalen.

12.3 Indien betaling uitblijft, is Nederlof Centrum gerechtigd wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

12.4 De incassokosten bedragen maximaal:

- 15% over openstaande bedragen tot € 2.500
- 10% over de volgende € 2.500
- 5% over de daaropvolgende € 5.000

Met een minimum van € 40

12.5 Nederlof Centrum kan ten voordele van de student afwijken van deze bedragen.

12.6 Wanneer de student achterloopt met betalen, behoudt Nederlof Centrum zich het recht voor om de student tijdelijk de toegang tot lessen, opleidingen of cursussen te weigeren totdat de openstaande betaling is voldaan.

12.7 Indien de student hierdoor lessen mist, is Nederlof Centrum niet verantwoordelijk voor deze gemiste lessen. De betalingsverplichting blijft in dat geval bestaan.

Artikel 13 – Opschorten

13.1 Tijdens de behandeling van een klacht of geschil, zoals bedoeld in artikel 16 en 17, schort Nederlof Centrum het in rekening brengen van rente en incassokosten op.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid van Nederlof Centrum

14.1 Indien Nederlof Centrum toerekenbaar tekortschiet en de student daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade.

14.2 Aansprakelijkheid voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.

14.3 De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van Nederlof Centrum en ingeschakelde derden.

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

15.1 Door de student verstrekte informatie wordt vertrouwelijk behandeld door Nederlof Centrum, haar personeel en ingeschakelde derden.

15.2 Nederlof Centrum conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

15.3 Op de website van Nederlof Centrum staan de regels omtrent het verzamelen, opslaan en verwerken van persoonsgegevens, evenals de rechten van de student met betrekking tot inzage, wijziging en verwijdering van gegevens.

Artikel 16 – Klachtenprocedure

16.1 Definities

Nederlof Centrum: Randstad 21-09, 1314 BD Almere

Klager: deelnemer aan een opleiding of cursus

Klacht: een uiting van ontevredenheid over de organisatie, inhoud of uitvoering van de opleiding

16.2 Indienen van een klacht

Een klacht dient schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij het Nederlof Centrum, per e-mail via kantoor@nederlofcentrum.nl, ter attentie van D. Muller.

De klacht dient volledig en duidelijk omschreven te zijn.

Klachten dienen zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan daarvan, te worden ingediend.

16.3 Behandeling van de klacht

Nederlof Centrum bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen.

De klacht wordt vertrouwelijk behandeld.

Binnen 4 weken na ontvangst ontvangt de klager een inhoudelijke reactie.

Indien meer tijd nodig is, wordt dit tijdig gemeld.

16.4 Uitspraak

Nederlof Centrum streeft naar een oplossing in onderling overleg.

De beslissing wordt schriftelijk en gemotiveerd medegedeeld.

16.5 Onafhankelijke derde

Reiki Ryoho – www.reikiryoho.nl – info@reikiryoho.nl

Foundation Register – www.foundation-register.nl – info@foundation-register.nl

Het oordeel van deze derde is bindend. Afhandeling vindt plaats binnen 8 weken.

16.6 Registratie

Klachten worden 2 jaar bewaard.

Artikel 17 – Geschillen

17.1 Op alle overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.

17.2 Een geschil ontstaat indien een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost.

17.3 Geschillen dienen binnen 12 maanden na het indienen van de klacht te worden voorgelegd aan de onafhankelijke derde zoals genoemd in artikel 16.

17.4 Indien de student een geschil voorlegt, is Nederlof Centrum daaraan gebonden.

17.5 Indien Nederlof Centrum een geschil wil voorleggen, wordt eerst schriftelijk toestemming gevraagd aan de student.

17.6 Indien geen toestemming wordt verkregen, kan het geschil worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

Artikel 18 – Wijziging algemene voorwaarden

18.1 Nederlof Centrum zal deze Algemene Voorwaarden alleen wijzigen indien dit noodzakelijk is vanwege wetgeving, jurisprudentie of veranderingen in de organisatie.

18.2 Gewijzigde voorwaarden worden gepubliceerd op de website van Nederlof Centrum.