

# Algemene voorwaarden Behavior Change Academy

## Definities

**Activiteiten:** Een cursus, training, of congres met open inschrijving dan wel inschrijving met toelatingseisen aangeboden door de Behavior Change Academy.

**Congres:** Bijeenkomst waar over een bepaald vakgebied kennis wordt uitgewisseld.

**Cursus:** Een welomschreven, systematisch opgebouwde en samenhangende leeractiviteit die als zodanig aan de geïnteresseerden wordt aangeboden. Onder cursussen wordt onder andere verstaan: post academisch onderwijs, incompany opleidingstrajecten, bootcamps en workshops.

**Training:** Het aanleren, verbeteren of veranderen van vaardigheden.

**Deelnemer:** Persoon (cursist) die zich inschrijft voor een activiteit.

**Overeenkomst:** Gezamenlijke verklaring van twee of meer partijen dat zij wederzijds verplichtingen aangaan of beëindigen met betrekking tot een activiteit.

## 1. Toepasselijkheid

Behavior Change Academy verklaart deze algemene voorwaarden van toepassing op alle activiteiten

## 2. Prijzen

De vermelde prijzen zijn inclusief 0% BTW tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven. Behavior Change Academy is bevoegd de prijzen te allen tijde te wijzigen, met inachtneming dat na bevestiging van een activiteit de op dat moment geldende prijs geldig blijft, tenzij de activiteit naar een andere datum wordt verschoven. Offertes zijn onder voorbehoud van eventuele druk- en zetfouten.

## 3. Inschrijving voor een activiteit

a) De deelnemer schrijft zich in voor een activiteit door een inschrijfformulier te ondertekenen en te retourneren aan Behavior Change Academy.

b) De overeenkomst tussen de deelnemer en Behavior Change Academy komt tot stand nadat Behavior Change Academy de aanmelding schriftelijk of elektronisch heeft bevestigd aan de deelnemer. Deze bevestiging vindt plaats als aan de voorwaarden voor de activiteit zijn voldaan, waaronder (doch niet uitsluitend) het - voldoen aan de toelatingseisen zoals opleidingsniveau die Behavior Change Academy stelt - en het definitieve doorgaan van de activiteit. Hiervoor zal na inschrijving een intakegesprek plaatsvinden met de deelnemer om de toelatingseisen te beoordelen.

c) Het is niet mogelijk telefonisch in te schrijven voor activiteiten.

d) Behavior Change Academy behandelt aanmeldingen op volgorde van binnenkomst. Indien plaatsing van een deelnemer niet mogelijk is, ontvangt de betreffende deelnemer daarvan elektronisch, schriftelijk of telefonisch bericht.

e) Ongeveer vier weken voor aanvang van een activiteit ontvangt de deelnemer nadere informatie over de doorgang en inhoud van een activiteit (indien toepasselijk).

f) De deelnemer blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een volledige en tijdige betaling van een factuur, ook als een werkgever de kosten van een activiteit voor haar rekening neemt.

g) Indien bij een opleiding of cursus aparte aanmeldingsformulieren en/of –procedures van toepassing zijn, staat dit bij het betreffende inschrijfformulier.

## 4. Betalingsvoorwaarden

a) Behavior Change Academy factureert een maand voorafgaand aan de aanvangsdatum. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum.

b) Behavior Change Academy is gerechtigd om periodiek te factureren.

- c) De deelnemer is in verzuim vanaf het verstrijken van de uiterlijke betalingsdatum. Behavior Change Academy zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de deelnemer de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering, alsnog te betalen.
- d) Indien de deelnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Behavior Change Academy is gewezen op de te late betaling en Behavior Change Academy de deelnemer een termijn van 10 werkdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 10-werkdagentermijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Behavior Change Academy gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. Behavior Change Academy kan ten voordele van de deelnemer afwijken van genoemde bedragen en percentages.
- e) De deelnemer krijgt een afschrift van de termijnen en voorwaarden van inschrijving voor de eigen administratie.

## 5. informatievoorziening

Behavior Change Academy zal vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs binnen 2 weken beantwoorden. (Vragen die een langere verwerkingstijd betreffen moeten binnen vastgestelde termijnen beantwoord worden met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een uitvoerig antwoord kan verwachten).

## 6. Annulering van de activiteit door de deelnemer

- a) Na totstandkoming van een overeenkomst (met betrekking tot een activiteit) tussen deelnemer en Behavior Change Academy heeft de deelnemer een wettelijke bedenktijd van 14 werkdagen. Binnen deze periode mag de deelnemer de overeenkomst zonder opgave van reden ontbinden.
- b) Voorgaande is niet van toepassing als de dienstverlening voor afloop van de bedenktijd reeds met toestemming van de deelnemer is begonnen.
- c) Ontbinding geschiedt schriftelijk of per email. De datum van het poststempel van een door Behavior Change Academy ontvangen opzegging, dan wel de datum van ontvangst van de e-mail van de deelnemer geldt als ontbindingsdatum.
- d) Annulering twee maanden of langer voor de start van een activiteit: geen kosten
- e) Annulering tussen de één en twee maanden voor de start van een activiteit: 25% van het overeengekomen bedrag met een minimum van € 50.
- f) Annulering tussen de één maar langer dan 2 weken voor de start van een activiteit: 50% van het overeengekomen bedrag met een minimum van € 50.
- g) Annulering korter dan 2 weken voor de start van een activiteit: het volledig overeengekomen bedrag van de overeenkomst
- h) Een deelnemer heeft de mogelijkheid om een vervanger te sturen. De vervangende deelnemer moet wel aan de geldende toelatingseisen van een activiteit voldoen. De beslissing over de geschiktheid van een vervanger ligt bij Behavior Change Academy. Een geschikte vervanger moet uiterlijk drie werkdagen voor aanvang van een activiteit bekend zijn bij Behavior Change Academy.
- i) Behavior Change Academy kan ten voordele van de deelnemer afwijken van genoemde bedragen en Algemene voorwaarden Behavior Change Academy voor korte onderwijsactiviteiten, versie mei 2018.

## 7. Annulering of wijziging van een activiteit door De Behavior Change Academy

- a) Behavior Change Academy heeft het recht zonder opgave van reden wijzigingen aan te brengen in aangekondigde activiteiten. Daaronder wordt – doch niet uitsluitend – begrepen:
- i. De opzet
  - ii. De datum
  - iii. De docenten

iv. De locatie

v. De inhoud

b) Indien de activiteit een andere tijd, plaats of datum heeft gekregen, informeert Behavior Change Academy de deelnemer schriftelijk of elektronisch.

c) Tenzij anders is overeengekomen of de wijziging gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis deze annulering niet rechtvaardigt, heeft de deelnemer het recht om binnen 14 dagen na het bericht van de wijziging, de overeenkomst (met betrekking tot de activiteit) schriftelijk of per mail te annuleren. In dit geval heeft de deelnemer recht op terugbetaling van het volledig betaalde bedrag van Behavior Change Academy. Alle terugbetalingen die moeten gedaan worden, verwerkt Behavior Change Academy binnen 30 dagen.

d) In het geval van afgelasting heeft de deelnemer recht op terugbetaling van het volledige bedrag dat hij aan Behavior Change Academy heeft betaald voor de betreffende activiteit.

e) De Behavior Change Academy is bevoegd om in de navolgende, doch niet uitsluitende, situaties verplichtingen voortvloeiend uit de activiteit op te schorten of de overeenkomst te ontbinden:

i. Indien er naar het inzicht van Behavior Change Academy niet voldoende inschrijvingen zijn voor een activiteit;

ii. Indien de deelnemer tekort komt in de nakoming van de overeenkomst;

iii. Behavior Change Academy uit een mededeling van de deelnemer moet afleiden dat deze in de nakoming zal tekortschieten;

iv. Behavior Change Academy goede gronden heeft om te vrezen dat de deelnemer in nakoming van de overeenkomst zal tekortschieten;

v. Indien voor de voldoening van de overeenkomst zekerheid is gesteld en de deelnemer nalaat deze zekerheid te stellen;

vi. door de vertraging aan de zijde van de deelnemer waardoor van Behavior Change Academy niet langer kan worden gevergd dat de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen verplichtingen zal worden nagekomen.

Behavior Change Academy is gerechtigd de deelnemer toegang te weigeren voor zover de deelnemer voorafgaand aan de activiteit zijn verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst jegens Behavior Change Academy niet is nagekomen.

## **8. Aansprakelijkheid**

a) Behoudens grove schuld of opzet aan de zijde van Behavior Change Academy en/of haar leidinggevenden, is Behavior Change Academy niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, vertragingsschade, verminderde goodwill, winstderving, geldelijke schade of schade aan eigendommen van de deelnemer. In het geval directe schade toe te rekenen is aan Behavior Change Academy, is het maximum bedrag van deze schadevergoeding het betaalde factuurbedrag, tenzij er sprake is van grove schuld of opzet aan de zijde van Behavior Change Academy en/of haar leidinggevenden.

b) Behavior Change Academy spant zich in om elke activiteit succesvol te laten verlopen en deelnemers zo goed mogelijk in te lichten. Desondanks kan niet worden uitgesloten dat er verkeerde informatie wordt afgegeven door een spreker, via schriftelijk materiaal danwel enig ander materiaal. Behavior Change Academy is op geen enkele wijze hiervoor aansprakelijk, tenzij er sprake is van schuld of opzet aan de zijde van Behavior Change Academy.

c) De deelnemer vrijwaart Behavior Change Academy tegen alle vorderingen van derden, die direct dan wel indirect voortvloeien uit de overeenkomst met Behavior Change Academy.

## **9. Overmacht**

In geval Behavior Change Academy door overmacht (waaronder het uitvallen van een spreker, docent, voorzitter van een congres etc) niet in staat is de overeenkomst na te komen is Behavior Change Academy bevoegd de overeenkomst op te schorten of te ontbinden, zonder dat Behavior

Change Academy gehouden is tot een schadevergoeding. In geval van het uitvallen van een docent (of spreker, voorzitter etc) zal Behavior Change Academy haar uiterste best doen om een adequate en kwalitatief gelijkwaardige vervanger te zoeken. In het geval waar dit niet mogelijk is zal Behavior Change Academy zo snel mogelijk met een alternatieve datum/data komen.

## 10. Privacy

a) Bij aanmelding voor een activiteit door een deelnemer gebruikt Behavior Change Academy de persoonsgegevens voor het samenstellen van een aanmeldingslijst. Daarnaast gebruikt Behavior Change Academy deze informatie om deelnemers te informeren over opleidingscursussen en cursussen. Als een deelnemer bezwaar heeft tegen het gebruik van deze informatie kan de deelnemer schriftelijk of elektronisch bezwaar maken.

b) De gegevens van een deelnemer verstrekt Behavior Change Academy niet zonder toestemming van de deelnemer aan een derde, tenzij enig wettelijk voorschrift dit voorschrijft. Behavior Change Academy gaat vertrouwelijk om met persoonsgegevens en handelt naar de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

## 11. Intellectueel eigendom

a) Alle rechten met betrekking tot producten die Behavior Change Academy in het kader van de overeenkomst ontwikkelt of gebruikt, waaronder verstaan lesmateriaal en brochures, komen toe aan Behavior Change Academy voor zover deze niet reeds aan derden toebehoren.

b) Behoudens de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Behavior Change Academy is het de deelnemer niet toegestaan om de voormelde producten vast te leggen op gegevensdragers (waaronder via camera of telefoon) en al dan niet tezamen met of door inschakeling van derden te gebruiken, te verveelvoudigen, openbaren of exploiteren.

c) Behavior Change Academy mag (voorbeelden van) uitgewerkte opdrachten in volgende activiteiten gebruiken.

## 12. Klachtenregeling

De dienstverlening van Behavior Change Academy is mensenwerk. En waar mensen werken, worden ook fouten gemaakt. Het kan voorkomen dat u als deelnemer niet tevreden bent over de dienstverlening van Behavior Change Academy. Behavior Change Academy kent hiervoor een klachtenregeling die hieronder te vinden is.

Op alle overeenkomsten die Behavior Change Academy sluit is Nederlands recht van toepassing, tenzij op basis van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is. De klachtenprocedure sluit niet uit dat een opdrachtgever zijn geschil aan de burgerlijke rechter voorlegt.

# Klachtenregeling

## ***Artikel 1: Wie kunnen klagen en waarover?***

1.1 Klachten kunnen worden ingediend door: a Opleidingen en ex-opleidingen van de opleidingen van Behavior Change Academy en b Docenten en overige personen die naar het oordeel van de directie van Behavior Change Academy daarbij een voldoende belang hebben.

1.1.1 Afhandeling klachten: De directie van Behavior Change Academy bepaalt per klacht de noodzaak van het aanstellen van een team (klachtencommissie) van ten minste 2 leden, waarvan één van deze leden een onafhankelijke derde is. De behandeling van de klacht geschiedt door de directie, dan wel de klachtencommissie, die het verhaal van beide partijen betreft in de afweging.

1.2 Een klager als bedoeld in het eerste lid kan over de wijze waarop een medewerker van Behavior Change Academy zich in zijn ogen in het contact met hem heeft gedragen of over de manier waarop de medewerker zijn taken heeft uitgevoerd een klacht in dienen bij de directie van Behavior Change Academy. Bij voorkeur kiest de klager in eerste instantie voor de informele weg en bespreekt de klager zijn klacht eerst met de beklagde en als dit gesprek niet naar tevredenheid verloopt, vervolgens met de directeur.

## ***Artikel 2: Toetsingsnorm***

De directie / klachtencommissie toetst of de beklagde heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende regels of afspraken voor zijn beroepsuitoefening zoals onder andere neergelegd in taak- en functieomschrijving of werkafspraken binnen de organisatie.

## ***Artikel 3 Indienen van een klacht***

3.1 Klachten worden schriftelijk ingediend bij de directie.

3.2 Het klaagschrift bevat:

a Naam en adres van de klager;

b Naam van de medewerker over wie geklaagd wordt;

c Een omschrijving van de klacht en de gronden waarop deze berust.

3.3 Indien het klaagschrift niet voldoet aan de in het tweede lid gestelde eisen, stelt de directie danwel klachtencommissie de klager in de gelegenheid de ontbrekende gegevens binnen een door de directie / klachtencommissie te bepalen termijn aan te vullen. Worden de gegevens niet binnen deze termijn aangevuld, dan kan de directie / klachtencommissie het bevoegd gezag adviseren de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.

**Artikel 4: Behandeling**

4.1 Binnen een week na ontvangst van de klacht ontvangt de klager van de directie / klachtencommissie een ontvangstbevestiging met daarbij de procedure van de klachtenbehandeling.

4.2 De directie / klachtencommissie stelt klager en beklaagde in de gelegenheid mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.

4.3 Klachten aangaande de arbeidsovereenkomst tussen een opleiding en de praktijkopleidingsinstelling waarin deze werkzaam is en klachten die betrekking hebben op beoordeling, toetsing en examinering worden niet door de directie / klachtencommissie behandeld, maar via de daartoe geëigende procedure/reglementen.

**Artikel 5: Advies klachtencommissaris**

5.1 De directie / klachtencommissie geeft zo spoedig mogelijk doch uiterlijk vier weken na ontvangst van het klaagschrift, gemotiveerd schriftelijk advies aan het bevoegd gezag inzake de afhandeling van de klacht.

6.2 De directie / klachtencommissie doet bij afwijking van de in het eerste lid bedoelde termijn met redenen omkleed mededeling aan klager, beklaagde en bevoegd gezag, onder vermelding van de termijn waarbinnen de directie / klachtencommissie uitspraak zal doen, doch uiterlijk vier weken na verloop van genoemde termijn onder lid 6.1.

**Artikel 6 Uitspraak bevoegd gezag**

6.1 Onder bevoegd gezag wordt hier verstaan het orgaan dat bevoegd is een beslissing te nemen.

6.2 De directie neemt binnen vier weken (na ontvangst van het advies van de klachtencommissie) een beslissing over de gegrondheid van de klacht en deelt dit klager, beklaagde schriftelijk mee. Daarbij wordt het advies van de klachtencommissie gevoegd. Het oordeel van het bevoegd gezag is voor het instituut bindend. Eventuele consequenties worden door Behavior Change Academy snel afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de deelnemer hiervan binnen 4 weken in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien moet er een indicatie worden gegeven wanneer verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

**Artikel 7: Kosteloze behandeling**

7.1 Voor de behandeling van een klacht worden aan de klager en aan de beklaagde geen kosten in rekening gebracht.

7.2 Klager en beklaagde kunnen zich bij de behandeling van de klacht op eigen kosten laten bijstaan, maar zich niet laten vertegenwoordigen.

**Artikel 8: Geheimhouding**

De directie / klachtencommissie is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarover hij uit hoofde van deze functie de beschikking krijgt en waarvan hij het vertrouwelijk karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden. Deze geheimhoudingsverplichting strekt zich niet uit tot de advisering aan het bevoegd gezag in een procedure. Ook ziet zij niet op de algemene verantwoordingsverplichting genoemd in artikel 10.

***Artikel 9: Rapportage***

De directie / klachtencommissie legt over zijn werkzaamheden achteraf verantwoording af aan het bevoegde gezag in een jaarlijkse rapportage, waarin in algemene termen verslag wordt gedaan van de behandelde zaken en de verrichte activiteiten. Daarbij mag de rapportage niet tot personen herleidbaar zijn. Deze rapportage wordt 2 jaar bewaard.

***Artikel 10: Wijziging van dit reglement***

10.1 Dit reglement kan worden gewijzigd door een besluit van de Behavior Change Academy

10.2 De directie / klachtencommissie is bevoegd uit eigen beweging voorstellen tot wijziging van dit reglement in te dienen.