

## Algemene voorwaarden – 2thepoint Opleidingen

### Artikel 1. Definities

*In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:*

1. Instituut: 2thepoint Opleidingen, onderdeel van 2thepoint@life, gevestigd te Streefkerk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54580919.
2. Deelnemer: natuurlijke persoon die zich heeft ingeschreven voor en deelneemt aan een opleiding van het instituut, ongeacht of deze inschrijving plaatsvindt in privé- of zakelijke hoedanigheid.
3. Opdrachtgever/zakelijke deelnemer (B2B): natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, dan wel rechtspersoon, die een overeenkomst sluit met het instituut ten behoeve van deelname aan een opleiding, hetzij voor zichzelf, hetzij voor één of meer deelnemers.
4. Consument: een opdrachtgever, zijnde een natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
5. Opleiding: alle vormen van onderwijs, cursussen, trainingen, bijeenkomsten waaronder workshops, supervisie, casuïstiek of online modules die het instituut aanbiedt.
6. Startdatum: de dag waarop de opleiding, cursus of training feitelijk aanvangt. Voor online modules en e-learning geldt als startdatum het moment waarop de inloggegevens aan de deelnemer zijn verstrekt.
7. Inschrijving: hieronder vallen alle aanmeldingen voor een opleiding of overeengekomen incompany-/maatwerkeraanbod.
8. Ontwikkelaar: natuurlijke persoon of rechtspersoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van het instituut les- en/of opleidingsmateriaal ontwikkelt, bewerkt of actualiseert ten behoeve van bestaande en toekomstige opleidingen binnen het aanbod van het instituut.
9. Docent: natuurlijke persoon die in opdracht en onder verantwoordelijkheid van het instituut onderwijs verzorgt, trainingen geeft of anderszins inhoudelijk uitvoering geeft aan een opleiding tijdens opleidingsdagen of andere onderwijsbijeenkomsten. Het instituut behoudt zich te allen tijde het recht voor om een docent te vervangen door een andere, gelijkwaardig gekwalificeerde docent. Deze vervanging geeft de opdrachtgever geen recht op ontbinding of schadevergoeding.
10. Medewerker: natuurlijk persoon die op basis van een arbeidsovereenkomst of andere (contractuele) samenwerkingsvorm werkzaamheden verricht ten behoeve van het instituut, niet zijnde ontwikkelaar of docent, en die betrokken is bij de organisatie, coördinatie, administratie, planning, begeleiding of ondersteuning van opleidingen en overige activiteiten van het instituut.
11. Website: de door het instituut beheerde website, bereikbaar via [www.2thepointopleidingen.nl](http://www.2thepointopleidingen.nl), alsmede alle onderliggende pagina's, subdomeinen en digitale omgevingen die door of namens het instituut worden geëxploiteerd en waarop informatie over het instituut en haar opleidingen wordt aangeboden en/of via welke inschrijving of andere dienstverlening kan plaatsvinden.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten van het instituut, waaronder begrepen B2B-overeenkomsten, incompany-trajecten en maatwerkeraanbod.
2. De toepasbaarheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij deze door het instituut schriftelijk zijn aanvaard.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden zijn alleen geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen tussen partijen. Dergelijke afwijkingen gelden uitsluitend voor de specifieke overeenkomst waarvoor zij zijn gemaakt en hebben geen nawerking op toekomstige overeenkomsten.
4. Door inschrijving, het aanvaarden van een offerte of schriftelijk akkoord verklaart de opdrachtgever zich uitdrukkelijk akkoord met deze voorwaarden. De opdrachtgever erkent deze voorwaarden voorafgaand aan de overeenkomst te hebben ontvangen en te hebben kunnen raadplegen.
5. Bij strijdigheid tussen de inhoud van de specifiek gesloten overeenkomst en deze algemene voorwaarden, prevaleert hetgeen in de overeenkomst is vastgelegd.
6. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

## Artikel 3. Inschrijving, totstandkoming en toetsingskader

1. Inschrijving voor een opleiding kan plaatsvinden via de website, per e-mail of telefonisch. De overeenkomst komt tot stand op het moment dat het instituut de inschrijving schriftelijk (waaronder per e-mail) bevestigt. Bij telefonische aanmelding geldt de door het instituut verzonden digitale bevestiging als bindend bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst.
2. Deelname aan een opleiding kan afhankelijk zijn van specifieke toelatingseisen en voorkennis, zoals vermeld op de website. De opdrachtgever is zelf verantwoordelijk voor de controle of de deelnemer aan deze eisen voldoet. Het instituut behoudt zich het recht voor om een inschrijving zonder opgave van redenen te weigeren indien een deelnemer naar het oordeel van het instituut niet geschikt wordt geacht voor de betreffende opleiding.
3. Voor elke opleiding is een specifiek toetsingskader van toepassing, waarin de criteria, slagingseisen en beoordelingsprocedures zijn vastgelegd. Dit toetsingskader vormt een onlosmakelijk onderdeel van de overeenkomst. Door inschrijving verklaart de opdrachtgever dat de deelnemer kennis heeft genomen van dit kader en de bepalingen hiervan accepteert.
4. Het instituut is te allen tijde gerechtigd wijzigingen in het toetsingskader of het curriculum door te voeren indien dit noodzakelijk is voor de actualiteit of kwaliteit van de opleiding. Dergelijke wijzigingen geven de opdrachtgever geen recht op annulering of restitutie, mits de kern van de opleiding ongewijzigd blijft.
5. Certificering en het toekennen van accreditatiepunten geschiedt uitsluitend indien de deelnemer ten minste 90% van de voorgeschreven lestijd aanwezig is geweest én alle onderdelen van de toetsing conform het toetsingskader met een voldoende resultaat

heeft afgerond. De aanwezigheid wordt per lesmoment door het instituut bijgehouden middels presentielijsten.

6. Indien een deelnemer niet voldoet aan de eisen voor certificering (bijvoorbeeld door onvoldoende aanwezigheid of een negatief toetsresultaat), blijft de volledige betalingsverplichting van de opdrachtgever onverkort van kracht.
7. Mocht een deelnemer niet slagen voor de initiële toetsing, dan kan in overleg met de docent één extra herkansingsmogelijkheid worden aangeboden. Het instituut is gerechtigd hiervoor administratiekosten of extra docentkosten in rekening te brengen bij de opdrachtgever.

#### **Artikel 4. Betaling en betalingsregelingen**

1. De prijzen voor de opleidingen staan vermeld op de website of in de schriftelijke offerte/bevestiging. Tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, zijn alle prijzen exclusief BTW en andere wettelijke heffingen.
2. Betaling dient te geschieden via iDeal (direct bij inschrijving) of op basis van een factuur. Facturen dienen zonder enige inhouding, korting, opschorting of verrekening te worden voldaan binnen veertien (14) dagen na factuurdatum, doch te allen tijde uiterlijk vóór de startdatum van de opleiding.
3. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige en juiste aanlevering van alle voor facturatie benodigde gegevens, zoals inkoopnummers (PO-nummers), afdelingscodes of specifieke referentienummers. Het niet of onjuist aanleveren van deze gegevens door de opdrachtgever ontslaat deze nimmer van de betalingsverplichting en vormt geen grond voor opschorting van betaling.
4. Indien de opdrachtgever niet binnen de gestelde termijn aan de betalingsverplichting voldoet, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder dat een nadere ingebrekestelling vereist is. Vanaf dat moment is de opdrachtgever de wettelijke handelsrente verschuldigd.
5. Alle redelijke gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten die het instituut maakt als gevolg van de niet-nakoming door de opdrachtgever, komen volledig voor rekening van de opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van de hoofdsom, met een minimum van EUR 40.
6. Het instituut heeft het recht de deelnemer de toegang tot de opleiding te ontzeggen, of de verstrekking van (digitaal) lesmateriaal en certificaten op te schorten, zolang de opdrachtgever niet aan de volledige betalingsverplichting heeft voldaan.
7. Op verzoek kan het instituut schriftelijk instemmen met een betalingsregeling in termijnen. Een dergelijke regeling is pas geldig na ondertekening van een specifieke betalingsovereenkomst door beide partijen.
8. Indien bij een betalingsregeling één termijn niet op de afgesproken vervaldatum is ontvangen, vervalt de gehele regeling onmiddellijk. In dat geval is het volledige resterende bedrag van de opleiding terstond en in zijn geheel opeisbaar, vermeerderd met de verschuldigde rente en kosten als bedoeld in lid 4 en 5 van dit artikel.

#### **Artikel 5. Annulering en vervanging (B2B)**

1. Omdat de overeenkomst uitsluitend wordt gesloten met een opdrachtgever die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, is de wettelijke herroepingstermijn

- (bedenktijd) van veertien (14) dagen voor consumenten uitdrukkelijk niet van toepassing. Inschrijvingen en opdrachten zijn vanaf het moment van totstandkoming direct bindend.
2. Annulering van de overeenkomst dient door de opdrachtgever te allen tijde schriftelijk per e-mail (info@2thepointopleidingen.nl) te geschieden. Als annuleringsdatum geldt de datum van ontvangst van de betreffende e-mail door het instituut.
  3. Bij annulering van een opleiding door de opdrachtgever is deze de volgende annuleringskosten verschuldigd:
    - I. Bij annulering tot twee (2) maanden vóór de startdatum: 25% van de overeengekomen vergoeding;
    - II. Bij annulering tussen twee (2) maanden en twee (2) weken vóór de startdatum: 50% van de overeengekomen vergoeding;
    - III. Bij annulering minder dan twee (2) weken vóór de startdatum: 100% van de overeengekomen vergoeding.
  4. In afwijking van het bepaalde in lid 3, mag de opdrachtgever tot uiterlijk twee (2) werkdagen voor de startdatum kosteloos een vervangende deelnemer aanmelden, mits deze vervanger voldoet aan de geldende toelatingseisen. De oorspronkelijke opdrachtgever blijft in dat geval hoofdelijk aansprakelijk voor de volledige betaling van de factuur.
  5. Indien een deelnemer na de startdatum de deelname aan de opleiding voortijdig beëindigt, of zonder voorafgaande afmelding niet verschijnt (no-show), of anderszins niet meer verschijnt (ongeacht de reden, zoals ziekte of overmacht), is de opdrachtgever de volledige vergoeding verschuldigd en bestaat er geen recht op enige restitutie of inhaalmogelijkheid.
  6. In afwijking van het voorgaande lid zal het instituut bij aantoonbare, legitieme overmacht aan de zijde van de deelnemer (zoals ernstige ziekte, een ongeval, ontslag of het overlijden van een naaste) in overleg treden met de opdrachtgever en/of deelnemer om tot een redelijke oplossing te komen. Hierbij kan worden gedacht aan de mogelijkheid om de opleiding op een later moment in te halen of aan een gedeeltelijke restitutie van de opleidingskosten. Het toekennen van een dergelijke regeling geschiedt uit coulance en ter uitsluitende beoordeling van het instituut.
  7. Het verplaatsen (verschuiven) van een inschrijving naar een latere startdatum wordt juridisch gelijkgesteld aan een annulering, tenzij het instituut uit coulance schriftelijk akkoord gaat met een afwijkende regeling. Aan een dergelijke verschuiving kunnen administratiekosten verbonden worden.
  8. Voor incompany-trajecten en maatwerkopdrachten geldt dat bij annulering tevens alle reeds door het instituut gemaakte voorbereidingskosten, ontwikkelkosten en kosten van derden (zoals gehuurde locaties of ingekochte materialen) volledig aan de opdrachtgever worden doorbelast.

## **Artikel 6. Intellectueel eigendom en eigendomsvoorbehoud**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten en databankrechten, met betrekking tot de opleidingen, les- en opleidingsmaterialen, opdrachten, presentaties, syllabi, digitale leermiddelen, toetsen en overige content die door of namens het instituut ter beschikking worden gesteld, berusten uitsluitend bij het instituut. Dit geldt ongeacht of deze materialen door het instituut zelf, door externe

- ontwikkelaars of door docenten zijn vervaardigd.
2. De opdrachtgever en de deelnemer ontvangen uitsluitend een niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor persoonlijk en professioneel gebruik. Dit gebruiksrecht is strikt beperkt tot de duur van de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
  3. Het is de opdrachtgever en de deelnemer uitdrukkelijk verboden om de materialen, methodieken, oefeningen, behandelwijzen of andere werkwijzen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het instituut te verveelvoudigen, openbaar te maken, te digitaliseren, te wijzigen of aan derden ter beschikking te stellen. Onder dit verbod valt tevens het aanleren of overdragen van de betreffende methodieken en oefeningen aan derden.
  4. Alle zaken, materialen, boeken en apparatuur die door het instituut aan de deelnemer ter beschikking worden gesteld, blijven eigendom van het instituut. De opdrachtgever dient deze zaken bij beëindiging van de overeenkomst op eerste verzoek in goede staat aan het instituut te retourneren. Schade aan of verlies van deze eigendommen komt volledig voor rekening van de opdrachtgever.
  5. Externe ontwikkelaars die in opdracht van het instituut materialen vervaardigen, worden geacht hun auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten volledig aan het instituut over te dragen. Voor een juridisch rechtsgeldige overdracht is te allen tijde een aparte, door beide partijen ondertekende akte van overdracht vereist.
  6. Bij overtreding van de bepalingen in dit artikel verbeurt de opdrachtgever aan het instituut een onmiddellijk opeisbare boete van € 5.000,- per overtreding, vermeerderd met een bedrag van € 500,- voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van het instituut om volledige schadevergoeding te vorderen.

## **Artikel 7. Aansprakelijkheid**

1. Het instituut is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst.
2. Iedere aansprakelijkheid van het instituut is te allen tijde beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval door de aansprakelijkheidsverzekering van het instituut wordt uitgekeerd, vermeerderd met het toepasselijke eigen risico.
3. Indien, om welke reden dan ook, geen uitkering door de verzekeraar plaatsvindt, is de totale aansprakelijkheid van het instituut beperkt tot maximaal het bedrag van het door de opdrachtgever betaalde cursus- of opleidingsgeld voor de specifieke overeenkomst waaruit de schade is voortgevloeid.
4. Het instituut is uitdrukkelijk niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, letselschade, derving van inkomsten of bedrijfsschade.
5. Het instituut aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit het toepassen of gebruiken van tijdens de opleiding opgedane kennis, vaardigheden, methodieken of materialen in de (medische of psychologische) beroepspraktijk van de deelnemer of opdrachtgever. Deelname aan een opleiding geschiedt volledig op eigen risico en verantwoordelijkheid van de deelnemer.
6. Het instituut is nimmer aansprakelijk voor wijzigingen in accreditatieregelingen van beroepsverenigingen of het niet (tijdig) toekennen van accreditatiepunten door deze

instanties. De deelnemer dient zelf vooraf bij de eigen beroepsvereniging te verifiëren of de opleiding geaccrediteerd is.

7. Aansprakelijkheid voor de inhoudelijke bijdragen of gedragingen van (externe) docenten is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van het instituut.
8. Iedere aanspraak op schadevergoeding vervalt indien deze niet schriftelijk en gemotiveerd bij het instituut is ingediend binnen drie (3) maanden nadat de schade is ontdekt of redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt.

#### **Artikel 8. Overmacht en uitval docent**

1. Het instituut is niet aansprakelijk voor het niet of niet tijdig uitvoeren van de overeenkomst als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt in deze voorwaarden verstaan: elke van buiten komende oorzaak, voorzien of niet voorzien, waarop het instituut geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor het instituut niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
2. Onder overmacht wordt in ieder geval – maar niet uitsluitend – verstaan: ziekte van de docent, werkstakingen, storingen in internet- en/of elektrische communicatielijnen, brand, pandemieën, epidemiologische uitbraken, overheidsmaatregelen en transportbelemmeringen.
3. Bij uitval van een docent zal het instituut zich naar redelijkheid inspannen om voor adequate vervanging zorg te dragen. Indien vervanging op de geplande datum niet mogelijk blijkt, zal het instituut de betreffende opleidingsdag verplaatsen naar een alternatieve datum.
4. Het verplaatsen van een opleidingsdag wegens overmacht of uitval van een docent geeft de opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding, restitutie van het cursusgeld of kosteloze annulering van de overeenkomst. Eventuele door de opdrachtgever of deelnemer reeds gemaakte reiskosten, verblijfskosten of kosten wegens gedeelde werkuren komen nimmer voor vergoeding door het instituut in aanmerking.
5. Tijdens een overmachtssituatie worden de verplichtingen van het instituut opgeschort. Indien de periode waarin het instituut door overmacht haar verplichtingen niet kan nakomen langer duurt dan twee (2) maanden, zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst schriftelijk te ontbinden, zonder dat er een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
6. Indien het instituut bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde deel afzonderlijk te factureren.
7. Het instituut is gerechtigd de opleiding te annuleren of te verplaatsen bij onvoldoende aanmeldingen, zonder gehouden te zijn tot enige schadevergoeding. Eventueel reeds betaalde gelden worden dan volledig gerestitueerd.

#### **Artikel 9. Duurzaam leren (opfrisservice)**

1. Het instituut biedt (voormalige) deelnemers de eenmalige mogelijkheid om een reeds volledig afgeronde opleiding kosteloos nogmaals te volgen als opfrissing van de kennis, uitsluitend onder de navolgende opschortende voorwaarden:

- I. De deelnemer heeft de betreffende opleiding in het verleden volledig en met een positief resultaat afgerond;
  - II. Er is op de gewenste opleidingsdatum fysiek of digitaal plaats beschikbaar in de groep;
  - III. Reguliere, betalende deelnemers hebben te allen tijde voorrang bij inschrijving voor de betreffende opleiding.
2. Deze service is uitdrukkelijk niet van toepassing op maatwerkopleidingen, incompany-trajecten of andere speciale trajecten die in specifieke opdracht van een organisatie zijn uitgevoerd. Uitsluitend reguliere opleidingen met een open inschrijving komen in aanmerking voor de opfrisservice.
  3. Het recht op deelname aan de opfrisservice is strikt persoonlijk en niet overdraagbaar aan derden of andere medewerkers binnen de organisatie van de opdrachtgever.
  4. Het instituut behoudt zich het recht voor om deelname via de opfrisservice zonder opgaaf van redenen te weigeren of op een laat moment (tot 24 uur voor aanvang) te annuleren indien de beschikbare plaatsen benodigd zijn voor betalende deelnemers of wegens organisatorische redenen.
  5. Bij deelname via de opfrisservice blijven alle overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverkort van kracht, in het bijzonder de regels omtrent intellectueel eigendom, geheimhouding en de geldende gedragsregels.
  6. Eventuele kosten voor nieuw lesmateriaal, catering, locatiehuur of externe faciliteiten kunnen door het instituut bij de opdrachtgever in rekening worden gebracht, ook indien de deelname aan de lessen zelf kosteloos is.

## **Artikel 10. Geheimhouding en privacy**

1. Partijen zijn over en weer verplicht tot strikte geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen, alsmede van alle informatie waarvan zij tijdens de opleiding kennisnemen. Deze verplichting blijft onverkort van kracht na beëindiging van de overeenkomst.
2. Informatie wordt als vertrouwelijk aangemerkt indien dit door een partij uitdrukkelijk is medegedeeld, indien dit voortvloeit uit de aard van de informatie, dan wel indien de ontvangende partij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat het vertrouwelijke informatie betreft (zoals casuïstiek van mede-deelnemers of bedrijfsinformatie van het instituut).
3. Het instituut verwerkt persoonsgegevens in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving inzake gegevensbescherming, waaronder de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
4. Het instituut verstrekt geen persoonsgegevens aan derden en verkoopt deze nimmer, tenzij dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de overeenkomst (bijvoorbeeld voor accreditatiedoeleinden bij beroepsverenigingen) of indien het instituut hiertoe wettelijk verplicht is.
5. Alle door het instituut ingeschakelde medewerkers, ontwikkelaars en docenten zijn contractueel gebonden aan strikte geheimhouding van alle persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie waarvan zij in het kader van hun werkzaamheden kennisnemen.
6. Het instituut verwerkt persoonsgegevens uitsluitend voor doeleinden van relatiebeheer en een doelmatige bedrijfsvoering, waaronder begrepen de inschrijving, het verstrekken van opleidingsinformatie en de afhandeling van betalingen.

7. Deelnemers en opdrachtgevers hebben te allen tijde het recht op inzage, correctie of verwijdering van hun persoonsgegevens, voor zover wettelijke bewaarplichten zich hier niet tegen verzetten. Afmelding voor niet-noodzakelijke informatie kan schriftelijk of per e-mail geschieden.
8. De opdrachtgever garandeert dat hij gerechtigd is de persoonsgegevens van de door hem aangemelde deelnemers aan het instituut te verstrekken en vrijwaart het instituut tegen aanspraken van deelnemers in dit kader.
9. De verplichtingen uit dit artikel, evenals de bepalingen omtrent intellectueel eigendom (artikel 6), blijven ook na beëindiging of voltooiing van de overeenkomst onverkort van kracht.

## **Artikel 11. Gedragsregels en verwijdering**

1. De deelnemer is gehouden zich tijdens de opleiding te gedragen conform de in Nederland algemeen geldende sociale en ethische normen. Van de deelnemer wordt een actieve en respectvolle houding verwacht ten aanzien van docenten en mede-deelnemers.
2. Deelname aan de opleiding vereist voldoende psychische draagkracht. De deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het vooraf melden van relevante (medische en/of psychische) belemmeringen die de deelname of het groepsproces kunnen beïnvloeden.
3. Het maken van foto-, video- en geluidsopnamen tijdens de opleiding, evenals het delen hiervan op social media, is strikt verboden zonder voorafgaande toestemming van de docent én mede-deelnemers.
4. Het instituut behoudt zich het recht voor om een deelnemer met onmiddellijke ingang van (verdere) deelname aan de opleiding uit te sluiten of te verwijderen indien de deelnemer:
  - I. zich agressief of gewelddadig gedraagt naar mede-deelnemers, docenten of medewerkers, zowel fysiek als verbaal;
  - II. zich schuldig maakt aan (seksuele) intimidatie, pesten of discriminatie op basis van religie, ras, nationaliteit, geslacht of geaardheid;
  - III. frauduleuze handelingen pleegt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot plagiaat of onregelmatigheden tijdens toetsing;
  - IV. het leerproces van mede-deelnemers door storend gedrag ernstig belemmert of weigert deel te nemen aan voorgeschreven opdrachten.
5. Alvorens tot definitieve verwijdering wordt overgegaan, ontvangt de deelnemer (en waar mogelijk de opdrachtgever) een waarschuwing. Indien het ongepaste gedrag na de waarschuwing voortduurt, volgt definitieve uitsluiting. Bij ernstige incidenten, zoals fysiek geweld, kan uitsluiting zonder voorafgaande waarschuwing plaatsvinden.
6. In geval van verwijdering wegens wangedrag als bedoeld in dit artikel, blijft de volledige betalingsverplichting van de opdrachtgever onverkort van kracht. Er bestaat in dergelijke gevallen geen enkel recht op restitutie van cursusgeld of enige vorm van schadevergoeding.
7. Het instituut is tevens gerechtigd een deelnemer de toegang te weigeren indien deze onder invloed van alcohol of verdovende middelen op de opleiding verschijnt.

## **Artikel 12. Klachten, wijzigingen en geschillen**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of de opleiding dienen schriftelijk en gemotiveerd bij het instituut te worden ingediend. De opdrachtgever dient de klacht in te dienen binnen veertien (14) dagen nadat de reden voor de klacht is ontstaan of ontdekt.
2. Het instituut bevestigt de ontvangst van de klacht binnen vijf (5) werkdagen. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en het instituut streeft ernaar de klacht binnen dertig (30) dagen inhoudelijk af te handelen. Indien een langere termijn voor onderzoek nodig is, wordt de opdrachtgever hiervan binnen de genoemde termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.
3. Het indienen van een klacht ontslaat de opdrachtgever nimmer van zijn betalingsverplichtingen en schort deze evenmin op.
4. Het instituut is gerechtigd deze algemene voorwaarden eenzijdig te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden treden in werking op het moment van publicatie op de website en gelden tevens voor reeds bestaande overeenkomsten, tenzij dit in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.
5. Op alle overeenkomsten tussen het instituut en de opdrachtgever is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
6. In lijn met de kernwaarden 'duurzaamheid' en 'wederkerigheid' van het instituut, verplichten partijen zich om bij een geschil eerst in gezamenlijk overleg te treden om een minnelijke oplossing te bereiken (pre-mediation) alvorens het geschil voor te leggen aan een externe instantie of rechter.
7. Indien een geschil niet in onderling overleg kan worden opgelost, wordt dit bij uitsluiting voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar het instituut is gevestigd, tenzij dwingendrechtelijke bepalingen een andere rechter aanwijzen.

## **Artikel 13. Aanvullende bepalingen bij consumentenkoop (B2C)**

1. Indien de opdrachtgever een consument is, gelden de bepalingen in deze algemene voorwaarden, tenzij deze in strijd zijn met dit artikel of dwingend consumentenrecht.
2. Opschorting en verrekening: In afwijking van artikel 4.2 en 12.3 behoudt de consument de wettelijke bevoegdheid tot opschorting en verrekening van zijn betalingsverplichting indien het instituut tekortschiet in de nakoming van haar verbintenissen.
3. Aansprakelijkheid: De beperkingen van aansprakelijkheid in artikel 7 gelden voor de consument slechts voor zover deze niet leiden tot een gehele of nagenoeg gehele bevrijding van de wettelijke verplichting tot schadevergoeding van het instituut.
4. Vervaltermijn: De vervaltermijn van drie (3) maanden in artikel 7.8 wordt voor consumenten verlengd naar ten minste één (1) jaar na de ontdekking van de schade.
5. Geschillen: In afwijking van artikel 12.7 heeft de consument, nadat het instituut zich schriftelijk op dat artikel heeft beroepen, één (1) maand de tijd om te kiezen voor beslechting van het geschil door de volgens de wet bevoegde rechter.
6. Annuleringskosten: Indien de consument buiten de bedenktijd annuleert, is het instituut gerechtigd een redelijke vergoeding voor geleden verlies of gederfde winst in rekening te brengen.  
Deze vergoeding zal de staffel in artikel 5.3 nimmer overschrijden.