



## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. Algemeen

#### 1.1. Wij willen dat iedereen zich veilig voelt bij ons

Alle persoonlijke informatie die je bij een opleiding, training of evenement (bijvoorbeeld JA! Opstellingsdagen) deelt, behandelen wij vertrouwelijk. Wij verwachten van alle deelnemers dat zij dat ook doen.

#### 1.2. Let goed op je eigen welzijn en veiligheid

Uiteraard houden wij bij activiteiten alle deelnemers in het oog. Je bent en blijft echter zelf verantwoordelijk om je grenzen en eigen welzijn in acht te nemen. Voelt iets niet goed? Geef dat dan aan.

#### 1.3. Voel je vrij om over je ervaringen of ons werk te delen.

Zorg er daarbij wel voor dat je geen persoonlijke informatie van andere deelnemers deelt. En als je iets plaatst op social media, tag ons dan even ;-)

### 2. Inschrijving, verhindering en annulering

#### 2.1. Na aanmelding sturen wij een bevestiging met factuur

Pas dan ben je ingeschreven. Wij houden een plek voor jou gereserveerd. Krijg je geen bevestiging? Dan ben je niet ingeschreven voor de activiteit. Er is dan geen plek, of er is iets misgegaan. Neem bij vragen contact met ons op.

#### 2.2. Je kunt binnen 14 dagen je inschrijving kosteloos annuleren

Die termijn gaat in op het moment waarop je van ons de bevestiging met factuur ontvangt. Deze bedenktijd geldt ook als jij zelf een activiteit boekt en het bedrijf of je werkgever deze vervolgens aan jou vergoedt. Alleen als het bedrijf zelf het contract met ons sluit, geldt geen bedenktijd.

Vindt de activiteit binnen die termijn van 14 dagen plaats? Dan vervalt de bedenktijd op de dag van de activiteit. Heb je al betaald voor de activiteit? Dan betalen we dat bedrag binnen 14 dagen na annulering terug.

#### 2.3. Annuleer je te laat? Dan zijn daar kosten aan verbonden

Welke kosten dat zijn, staat hieronder beschreven. Heb je een hoger bedrag vooruitbetaald? Dan betalen we het verschil tussen dat bedrag en de kosten van annulering aan je terug.

## 2.4. De kosten bij annulering na de bedenktijd van 14 dagen zijn:

### 2.4.1. Bij opleidingen

- de eventuele aanbetaling, als je eerder dan 4 weken voor de start van de opleiding annuleert;
- 50% van de totale opleidingskosten, als je binnen 4 weken voor de start, maar niet later dan 1 week voor de start van de opleiding annuleert;
- 100% van de totale opleidingskosten, als je 1 week of korter voor de start van de opleiding annuleert;
- 100% van de totale opleidingskosten (incl. eventueel inschrijfgeld), als je tijdens de opleiding je deelname wilt stoppen. Neem in dat geval contact met ons op. Misschien kunnen we tot een andere oplossing komen. Wij zijn daartoe niet verplicht.

### 2.4.2. Bij (expert) trainingen, events, opstellingsdagen

- € 25 administratiekosten, als je eerder dan 4 weken voor de start van de activiteit annuleert;
- 50% van de totale kosten, als je binnen 4 weken voor de start, maar niet later dan 1 week voor de start van de activiteit annuleert;
- 100% van de kosten, als je 1 week of korter voor de start van de activiteit annuleert.

Vind jij iemand anders die jouw vrijgekomen plek kan invullen? Dan betaal je ons alleen de administratiekosten. Wij zijn niet verplicht om de vrijgekomen plek aan anderen toe te kennen.

## 2.5. Neem je een optie? Dan moet je die zelf in de gaten houden

Annuleer je de optie niet binnen 30 dagen? Dan verandert de optie op deelname aan een activiteit automatisch in een definitieve inschrijving met betalingsplicht.

## 2.6. Bij de opleiding kan je blokken inhalen, tegen aanvullende kosten

Het kan gebeuren dat je door omstandigheden aan een bepaald blok van een opleiding niet kunt deelnemen. Omdat er meerdere opleidingstrajecten naast elkaar lopen, bieden wij je de mogelijkheid om dat blok in een ander traject in te halen. Voor het regelen van jouw verplaatsing maken wij extra kosten, onder andere voor de locatie, catering en administratie. Je betaalt daarom een extra bijdrage van € 75 per verplaatsing.

## 2.7. Moeten wij een activiteit annuleren? Dan mag je die later inhalen

Het kan gebeuren dat een begeleider of spreker voor een activiteit plots verhinderd is. Bijvoorbeeld door ziekte. Of een locatie onverwacht niet gebruikt kan worden. Als we geen geschikte vervanging kunnen regelen, moeten we de activiteit annuleren. Wij sturen je dan een bericht met de data waarop je alsnog kan deelnemen aan de activiteit. Uiteraard hopen we dat dit nooit nodig zal zijn.



Eventueel door jou gemaakte kosten (bijv. voor het nemen van een vrije dag, vervoer, overnachting, etc.) of misgelopen omzet vergoeden wij niet. Wij maken ook kosten en lopen ook omzet mis.

### 3. In-company activiteiten

#### 3.1. Wij bieden diverse in-company activiteiten aan

Denk bijvoorbeeld aan (organisatie-)opstellingen en trainingen. Op basis van jouw wensen sturen wij graag een offerte op maat. Als je deze voor akkoord hebt ondertekend, en wij de opdracht bevestigen, hebben wij een overeenkomst.

#### 3.2. Een geplande in-company activiteit kan je annuleren

- annuleer je uiterlijk 15 werkdagen voor de geplande activiteit, dan zijn daar geen kosten aan verbonden;
- annuleer je binnen 15 tot 5 werkdagen voor de geplande activiteit, dan betaal je 50% van de prijs;
- annuleer je 5 werkdagen of korter voor de geplande activiteit, dan betaal je het volledige overeengekomen bedrag.

### 4. Facturatie en betaling

#### 4.1. Bij (expert) trainingen, events en opstellingsdagen moet de factuur vooraf zijn betaald.

Hebben wij geen betaling ontvangen, dan kunnen wij je deelname annuleren. De betalingsplicht blijft dan wel bestaan.

#### 4.2. Een factuur voor een van onze JA! Opstellingsdagen betaal je binnen 14 dagen.

Ontvangen wij jouw aanmelding binnen 1 week voor de betreffende datum, dan vragen wij je de betaling direct te voldoen.

#### 4.3. Zorg dat je op tijd betaalt

Dat is wel zo netjes. Betaal je niet binnen de betaaltermijn die op de factuur staat? Dan kunnen wij extra kosten in rekening brengen. We sturen altijd eerst een herinneringsbrief of e-mail. Je hebt dan alsnog 14 dagen de tijd om je factuur te betalen, zonder extra kosten. Betaal je na de herinnering nog steeds niet? Dan brengen we incassokosten in rekening. Die zijn wettelijk gemaximeerd.

#### 4.4. Wij bieden een betalingsregeling voor deelname aan de JA! Reis of JA! Opleiding

Wil je graag deelnemen aan de JA! Reis of JA! Opleiding maar lukt het je niet het bedrag in 1 keer te betalen? Dan kunnen wij een betalingsregeling overeenkomen. Voor de extra handelingen die wij voor het uitvoeren van de deelbetalingen hebben, betaal je wel administratiekosten.

De opties voor deelbetalingen zijn als volgt:

4.4.1. Betaling in 2 delen

Betaling van 50% van het volledige bedrag voorafgaand aan de start van de JA! Reis of JA! Opleiding. De resterende 50% van het volledige bedrag brengen we halverwege het traject in rekening.

4.4.2. Betaling in 3 delen

Betaling van 50% van het volledige bedrag voorafgaand aan de start van de JA! Reis of JA! Opleiding. 25% brengen wij na 3 maanden in rekening en de laatste 25% na 6 maanden.

4.4.3. Betaling in 4 delen

De eerste betaling van 25% van het volledige bedrag brengen we voorafgaand aan de start van de JA! Reis of JA! Opleiding in rekening. De tweede betaling na 3 maanden, de derde betaling na 6 maanden en de vierde betaling na 9 maanden.

Voor alle opties geldt dat we per deelbetaling € 25 extra in rekening brengen. Betaal je in 2 delen, dan betaal je dus 2 maal € 25 extra aan administratiekosten.

We zijn niet verplicht om een betalingsregeling aan te gaan.

## 5. Privacy

5.1. **Wij gaan vertrouwelijk met jouw gegevens om**

Hoe wij met jouw persoonsgegevens omgaan, staat in onze privacyregeling. Daarin lees je ook welke rechten jij hebt.

5.2. **Bij opleidingen delen wij jouw contactgegevens met mede-cursisten**

Wil je dat liever niet? Laat het ons dan weten. Vaak is het fijn om met elkaar te kunnen afstemmen over carpoolen, samen eten of bijvoorbeeld het delen van een overnachtingsplek.

## 6. Klachten

6.1. **Ben je niet tevreden? Laat het ons weten**

Misschien komen we er in goed overleg wel uit. Stuur je klacht per e-mail aan ons toe. Wij sturen een ontvangstbevestiging dat we de klacht in behandeling zullen nemen. Uiteraard behandelen we je klacht vertrouwelijk. Heb je binnen 4 werkdagen geen ontvangstbevestiging van ons ontvangen? Neem dan even contact op. Wij streven ernaar de klacht binnen 6 weken af te handelen. Als wij verwachten hiervoor meer tijd nodig te hebben, dan laten we dat binnen 3 weken na indiening van je klacht weten. We leggen dan uit waarom we meer tijd denken nodig te hebben en geven dan aan binnen welke termijn

je alsnog onze reactie mag verwachten voor de afhandeling van de klacht.

**6.2. Komen we er niet uit? Dan kan je je klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij**

De heer mr. S.E. (Steven) van Roggen, advocaat bij LawFact, zal als onafhankelijke en juridisch deskundige partij de klacht en de behandeling daarvan onderzoeken. Vervolgens geeft hij een voor partijen bindende uitspraak over het geschil. De partij die in het ongelijk wordt gesteld, betaalt de kosten voor de inzet van de bemiddelaar. Als wij naar aanleiding van de uitspraak een actie moeten uitvoeren, bijvoorbeeld een terugbetaling, dan doen wij dat snel na de uitspraak.

**6.3. Wil je liever een rechterlijk oordeel?**

Dat kan. Na de uitspraak door de onafhankelijke derde partij kan je altijd nog de rechter om een oordeel vragen.

**6.4. Bewaartermijn van klachtdossier**

Als we een klacht hebben afgehandeld, bewaren we het dossier vervolgens nog 2 jaar.

## 7. Overige afspraken

**7.1. Alle andere regels staan in de wet.**

Die hoeven we hier niet te herhalen. Nederlands recht is van toepassing.

**7.2. Wij kunnen deze voorwaarden aanpassen**

Als het erg belangrijke aanpassingen zijn, zullen we daarover eerst contact met je opnemen.