



## Algemene voorwaarden

### **Artikel 1** *Definities*

In deze algemene voorwaarden wordt ROER, trainingen en advies aangeduid als: ROER

### **Artikel 2** *Toepasselijkheid van deze voorwaarden*

Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen ROER en een deelnemer aan de training of een opdrachtgever tenzij anders is overeengekomen.

### **Artikel 3** *Inschrijving en bedenktijd*

1. Inschrijving voor een training gebeurt door middel van een digitaal aanmeldformulier. Na inlevering van het formulier volgt een aanmeldbevestigingsmail. Hierin staat vermeld dat tot 3 maanden voor aanvang van de training kosteloos kan worden geannuleerd.
2. Drie maanden voor aanvang ontvangt de aanmelder een mail met praktische informatie en de deelnemerslijst. Vanaf dit moment tot 1 maand voor aanvang van de training wordt bij annulering € 50,- administratiekosten in rekening gebracht.
3. Een maand voor aanvang van de training volgt de factuur. Bij annuleren vanaf dit moment wordt het hele bedrag van de training in rekening gebracht tenzij de aanmelder een vervangende deelnemer regelt. Dit heeft te maken met de kosten die ROER zelf maakt ter voorbereiding op de training.
4. Na betaling is deelname gegarandeerd.
5. Mocht ROER in gebreke blijven, dan wordt alles gedaan om de training, bijvoorbeeld op een later tijdstip, door te laten gaan of het hele bedrag te restitueren.
6. Voor overige activiteiten, bijvoorbeeld een methodepresentatie, geldt dat een overeenkomst tussen ROER en een opdrachtgever tot stand komt door een ondertekende schriftelijke offerte bevestiging.

### **Artikel 4** *Uitvoering van de overeenkomst*

1. Met de totstandkoming van een overeenkomst verplicht ROER zich, zich naar beste inzicht en vermogen in te spannen om de opdracht conform de afspraken uit te voeren.
2. Vragen die de deelnemer dan wel opdrachtgever stelt aan ROER worden binnen 2 weken schriftelijk of mondeling afgehandeld.
3. ROER heeft het recht een training te annuleren of een deelnemer te weigeren. In deze gevallen heeft de deelnemer/opdrachtgever recht op terugbetaling van het volledige aanbetaalde bedrag.

### **Artikel 5** *Duur van de overeenkomst*

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, meestal de duur van de training, tenzij partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.
2. Mocht ROER door onverhoopte omstandigheden niet in staat zijn de gemaakte afspraken na te komen, dan gaat artikel 12.7 in werking.

### **Artikel 6** *Wijziging van de overeenkomst*

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen. Wijzigingen worden schriftelijk bevestigd.

### **Artikel 7** *Annulering en verhindering*

1. Annulering van een training waarvoor men zich heeft ingeschreven dient per email/schriftelijk te geschieden. De datum van de email/poststempel van dit schrijven geldt als bepalend inzake de aanzegdatum.
2. In geval van verhindering is de deelnemer in sommige gevallen gerechtigd een vervanger te sturen. Dit dient in nauw overleg met ROER (c.q. S. v.d. Vlucht of L. Nieuwenhuis) te gebeuren. Ook is het mogelijk om in overleg een trainings-dag op een ander tijdstip in te halen.
3. In alle andere gevallen geldt dat een gemiste trainings-dag toch betaald moet worden. Accreditatiepunten worden verleend bij 100% deelname.

### **Artikel 8** *Geheimhouding/ privacy*

1. Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de training / overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk indien dit door de andere partij is medegedeeld of voortvloeit uit de aard van de informatie.
2. Alle persoonlijke gegevens van deelnemers en instellingen worden vertrouwelijk gebruikt en niet kenbaar gemaakt aan derden.

### **Artikel 9** *Intellectueel eigendom*

1. ROER behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de auteurswet.
2. Alle door ROER geschreven en verstrekte stukken (readers, trainingsmap, enz.) zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de deelnemer en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van ROER worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden worden gebracht, tenzij sprake is van een andere auteursrechthebbende op het werk.
3. ROER behoudt het recht de door uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis of materiaal voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover geen vertrouwelijke informatie (tenzij hiervoor vooraf schriftelijk toestemming is gegeven) ter kennis van derden wordt gebracht.

### **Artikel 10** *Gebreken, klachttermijnen*

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden en/of geleverde diensten dienen door de deelnemer of opdrachtgever uiterlijk 14 dagen na voltooiing van werkzaamheden schriftelijk en gemotiveerd aan ROER te worden gemeld.  
Dit geldt ook wanneer ROER in gebreke blijft met het verrichten van werkzaamheden.
2. Indien een klacht gegrond is, zal ROER de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen, tenzij dit inmiddels voor de opdrachtgever aantoonbaar zinloos is geworden. Dit laatste dient door de opdrachtgever schriftelijk kenbaar te worden gemaakt.
3. ROER is slechts aansprakelijk binnen de grenzen van artikel 13.

### **Artikel 11 Honorarium**

Tenzij anders vermeld geldt voor overeenkomsten met ROER dat voor de geleverde diensten een bepaald bedrag of honorarium wordt vastgesteld. Daarnaast kunnen materiaal-, verblijfs- en reiskosten worden berekend.

### **Artikel 12 Betaling**

1. De betalingstermijn is: 30 dagen na factuurdatum.
2. In overleg is betaling van de gehele vordering in termijnen mogelijk. Dit zal meestal geschieden door middel van een automatische overschrijving. Per deeltermijn kan ROER indien gewenst aan de deelnemer/opdrachtgever een deelfactuur sturen. Opdrachtgever dient iedere deelfactuur binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen.
3. Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen deeltermijnen komt de overeenkomst tot deelbetalingen te vervallen en kan deelnemer/opdrachtgever hier geen aanspraak meer op maken. De resterende vordering wordt dan in één keer opeisbaar.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is deelnemer/opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim is ingetreden heeft ROER het recht over het openstaande deel van de vordering een bedrag van 3% per maand aan rente te berekenen.
5. Indien deelnemer/opdrachtgever met betaling dan wel met de nakoming van enige andere verplichting uit een overeenkomst in verzuim is, is ROER gerechtigd zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gehele of gedeeltelijke ontbinding van die overeenkomst, zulks onverminderd het recht van ROER om schadevergoeding te vorderen.
6. Zowel ROER als de deelnemer of opdrachtgever zijn gerechtigd deze overeenkomst onmiddellijk te beëindigen indien de andere partij surseance van betaling heeft aangevraagd of in staat van faillissement verklaard is, dan wel- in het geval de deelnemer/opdrachtgever een natuurlijk persoon is- onder curatele is gesteld of overlijdt.  
Gerechtelijke en incassokosten worden indien van toepassing gevorderd overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.
7. Mocht ROER haar verplichtingen niet na kunnen komen door ziekte of andere onvoorziene omstandigheden, dan krijgt ROER 30 dagen de tijd om met een voorstel of een oplossing te komen. Dit kan behelzen uitstel of verschuiven van de training(s-dag) naar een later tijdstip of tijdelijke vervanging door een andere docent. Indien ROER in gebreke blijft met het presenteren van een oplossing of er geen overeenkomst over de oplossing gevonden wordt tussen beide partijen, zal teveel betaald cursusgeld gerestitueerd worden, te rekenen vanaf de datum dat ROER in gebreke bleef.

### **Artikel 13 Aansprakelijkheid**

Indien ROER aansprakelijk is, dan is die aansprakelijkheid als volgt begrensd:

1. Deelname aan de trainingen en gebruik en toepassing van lesmateriaal gebeurt vrijwillig en is voor eigen risico. ROER aanvaardt geen aansprakelijkheid voor effecten van lesmateriaal op de trainingsdeelnemers of derden.
2. Voor het overige is de aansprakelijkheid van ROER, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat of schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van ROER beperkt tot tweemaal de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan aantoonbare opzet of grove schuld van ROER
4. ROER is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

#### **Artikel 14 Overmacht**

1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en de jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, waarop ROER geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor ROER niet in staat is haar verplichtingen na te komen.
2. ROER heeft het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat ROER haar verbintenis had moeten nakomen.
3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van ROER opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door gebruiker niet mogelijk is langer duurt dan 2 maanden zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.
4. Indien ROER bij het intreden van de overmacht al gedeeltelijk aan haar verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan haar verplichtingen kan voldoen is zij gerechtigd het reeds uitgevoerde c.q. uitvoerbare deel afzonderlijk te factureren en is de deelnemer/opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

#### **Artikel 15 Klachten en geschillen**

1. Geschillen worden in eerste instantie besproken door beide partijen. ROER zal er alles aan doen om binnen 14 dagen na het bekend worden van de klacht tot een voor beide partijen passende oplossing te komen.  
Alle klachten worden met de grootst mogelijke vertrouwelijkheid en aandacht behandeld.
2. Indien beide partijen er niet uit komen, zullen de klachten binnen 30 dagen worden voorgelegd aan een onafhankelijke klachtenpersoon. Dit is M. Stroetenga, onafhankelijk jurist, voorzitter van de klachtencommissie van de FVB. Zij heeft het recht beide partijen te horen en binnen 30 dagen te komen met een bindend advies. De persoon registreert iedere klacht schriftelijk en bewaart hiervan een afschrift gedurende 5 jaar. Het oordeel door de juriste is bindend. Eventuele consequenties worden snel afgehandeld.
3. Op overeenkomsten tussen ROER en de opdrachtgever is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.