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*
Individuele inschrijving

1. Inschrijving voor een training gebeurt via de website door middel van het digitaal aanmeldformulier. Na inschrijving ontvangt u een bevestiging en een informatiemail. Twee maanden voor aanvang van de training krijgt u een factuur toegezonden die binnen 30 dagen betaald moet worden. ROER houdt zich aan de wettelijke bedenktermijn van 14 dagen.

Incompany inschrijving

2. Aanvragen van een incompanytraining kan via de website van ROER door het sturen van een mail. Hierop volgt een informatiemail van ROER. Daarna een offerte met annuleringsvoorwaarden. Na ondertekening van de offerte en een aanbetaling van 1200 euro is de inschrijving compleet. Drie maanden voor aanvang van de training ontvangt u een factuur van het overige bedrag die binnen 30 dagen moet worden voldaan.
3. Voor overige activiteiten, zoals bijvoorbeeld een incompany-presentatie, geldt dat een overeenkomst tussen ROER en een opdrachtgever tot stand komt door een digitale opdrachtbevestiging en offerte.

Presentaties

Voor overige activiteiten zoals bijvoorbeeld een ArB presentatie, geldt dat een overeenkomst tussen ROER en een opdrachtgever tot stand komt door een digitale opdrachtbevestiging en offerte.

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. Deze terugbetaling volgt binnen dertig dagen na de annulering (schriftelijk of per mail) door ROER.

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*

1. 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 e mail/poststempel van dit schrijven geldt als bepalend inzake de aanzegdatum. (zie artikel 3)
2. Tot twee maanden voor aanvang van de training kan kosteloos worden geannuleerd.
3. Tussen twee maanden en uiterlijk een maand voor aanvang van de training worden er 100,- administratiekosten in rekening (per mail/ post) gebracht. Deze factuur moet binnen een termijn van dertig dagen worden betaald.
4. Bij latere annulering wordt 50% van het totaalbedrag in rekening (per e mail/ post) gebracht, welke binnen een termijn van dertig dagen moet worden betaald.
5. 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. Vlugt of L. Nieuwenhuis) te gebeuren. Ook is het mogelijk om in overleg een trainingsdag op een ander tijdstip in te halen. Hiervoor worden de extra kosten die ROER maakt in rekening gebracht, te weten 50,- euro per persoon per dag, binnen dertig dagen te betalen na de e mail datum.
6. In alle andere gevallen geldt dat een gemiste trainingsdag toch betaald moet worden.
7. Accreditatiepunten worden verleend bij 100% deelname.
8. Voor **incompanytrainingen** geldt dat bij annulering tussen drie maanden en een maand voor aanvang van de training de helft van het volledige bedrag van de training in rekening wordt gebracht, welke binnen twee maanden dient te worden betaald.
4. Bij annuleren binnen een maand voor aanvang van de training bent u het gehele bedrag verschuldigd. In overleg tot drie maanden voor aanvang van de training is het mogelijk de training uit te stellen.

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, PDF van powerpoints, psychoeducatiemateriaal 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 schriftelijke toestemming is gegeven) ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 10 *Gebreken, klachttermijnen*

1. Klachten over de verrichtte 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*

1. Tenzij anders vermeld geldt voor overeenkomsten met ROER dat voor de geleverde diensten een bepaald bedrag of honorarium wordt vastgesteld. Daarnaast kunnen materiaal- 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 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 opdrachtgever hier geen aanspraak meer op maken. De resterende vordering wordt dan in één keer opeisbaar.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is opdrachtgever in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim in is ingetreden heeft ROER het recht over het openstaande deel van de vordering een bedrag van 3% per maand aan rente te rekenen.
5. Indien 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 opdrachtgever een natuurlijk persoon is- onder curatele is gesteld of overlijdt. Gerechtelijke en incassokosten worden indien van toepassing gevorderd overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijk 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(sdag) 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 te veel betaald cursusgeld binnen acht weken gerestitueerd worden, te rekenen vanaf de datum dat ROER in gebreke bleef.

Artikel 13 *Aansprakelijkheid*

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.

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 opdrachtgever gehouden deze factuur te voldoen als betrof het een afzonderlijk contract.

Artikel 15 *Klachten en geschillen*

1. Definities:
    - ROER, Oosterzoom 37, 9321 EG Peize,
    - Klager: deelnemer van training ….

- Klacht: een klacht over de organisatie of inhoud van de training bij ROER of de wijze waarop (in een voorkomend geval) wordt gegeven.

2. Indienen van een klacht
   - De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij ROER: S. v.d. Vlugt en of L. Nieuwenhuis, roer@groenkader.nl
   - Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
3. Behandeling van de klacht:
   - ROER bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen 30 dagen.
   - ROER verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover ROER beschikt.
   - Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt ROER de klager in de gelegenheid om de klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag gemaakt en aan de klager toegezonden
   - Is er langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. ROER geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitsel wordt gegeven.
   - ROER zal de klacht vertrouwelijk en met aandacht behandelen.
4. Uitspraak
   - Binnen acht weken na het horen neemt ROER een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
   - Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot de klachtenpersoon: Mw. Mr M Stroetenga, onafhankelijk jurist van de klachtencommissie bij Vaktherapie Nederland.
   - Het oordeel van Mw Mr M Stroetenga is voor ROER bindend. Eventuele consequenties worden door ROER binnen acht weken afgehandeld.
5. Afhandeling
   - Klachten worden geregistreerd door ROER en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard**.**
6. Ingangsdatum
   - Deze klachtenregeling gaat in op 01-01-2026