

ALGEMENE VOORWAARDEN

Deze algemene voorwaarden dateren van november 2021

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.

Arrangementkosten: de kosten voor de catering die door Fjouwer beschikbaar wordt gesteld tijdens een training

Incompany-/Maatwerktraining: een Training die Fjouwer verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep werknemers.

Klant: (i) elke particulier die bij Fjouwer een Training afneemt of (ii) elk bedrijf/etke instelling die ten behoeve van zijn werknemers (s) een Training of Incompany-/ Maatwerktraining afneemt.

Fjouwer Onderwijs- en examenregeling: de op het moment van inschrijving voor een Training van kracht zijnde onderwijs- en examenregeling van Fjouwer

Onderwijsmateriaal: trainings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Training.

Openlijnttraining: een Training die, mits voldaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat.

Opstartkosten: de kosten die FJOUWER ten behoeve van de uitvoering van de Studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten en personeelskosten.

Overeenkomst op Afstand: een Studieovereenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van artikel 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

Prijs: de totale prijs voor een Training met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.

Redelijke vergoeding: de vergoeding die in geval van annulering of tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst door FJOUWER aan de Klant wordt doorbetaald. Bij annulering bestaat de Redelijke vergoeding uit een percentage van de Prijs, en bij tussentijdse beëindiging bestaat de Redelijke vergoeding (kort gezegd) uit de Prijs van het reeds verzorgde onderwijs plus een percentage van de Prijs (als Opstartkosten). Verdere details zijn te vinden in artikel 6 (Annulering) en artikel 7 (Tussentijdse beëindiging).

Studieovereenkomst: een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen FJOUWER en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Training door FJOUWER, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.

Training: een door Fjouwer verzorgde training of workshop dan wel enige andere vorm van training. Fjouwer verzorgt een Training in de vorm van een Incompany-/Maatwerktraining of een Openlijnttraining.

Website: de website van Fjouwer: www.fjouwer.nl.

Artikel 2 – NRTO

Fjouwer is geen lid van de Nederlandse Raad voor Training en Training (NRTO). Deze Algemene Voorwaarden zijn echter in lijn met de Algemene Voorwaarden Consumenten en de gedragscode van de NRTO.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Fjouwer en op alle door Fjouwer gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken aan overeenkomstig artikel 3 lid 3.

2. Door inschrijving voor een Training aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Fjouwer wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.

3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Fjouwer en de Klant zijn overeengekomen en gelden uitsluitend ten aanzien van de specifieke Studieovereenkomst waarvoor de wijzigingen zijn overeengekomen.

4. In de gevallen waarin de betreffende Studieovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Fjouwer een regeling treffen naar redelijkheid.

5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Fjouwer en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

6. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of de Website).

Artikel 4 – Totstandkoming Studieovereenkomst

1. Inschrijving voor een Training vindt plaats (i) telefonisch, (ii) per e-mail via een door Fjouwer verstrekt digitaal inschrijfformulier, of (iii) via het webformulier op de Website.

2. De Studieovereenkomst komt tot stand wanneer Fjouwer de inschrijving voor een Training aanvaardt en schriftelijk aan de Klant (en zijn werknemer) heeft bevestigd.

3. De (werknemer van de) Klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van de Studieovereenkomst dat als bewijs geldt van inschrijving voor de betreffende Training.

4. Bij Klassikaal onderwijs en Virtual Classroom wordt onder aanvang van de Training doorgaans de datum van de eerste (virtuele) bijeenkomst verstaan.

5. Fjouwer is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Training te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is Fjouwer gerechtigd de Studieovereenkomst te beëindigen, zonder enige aansprakelijkheid.

6. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Fjouwer. De Klant is evenmin gerechtigd om een andere persoon dan vermeld op het inschrijfformulier aan een Openlijnttraining te laten deelnemen zonder schriftelijke toestemming van Fjouwer. Fjouwer kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 5 – Aanbod

1. Fjouwer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.

2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Training en/of van het

Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de Training.

3. Bovendien vermeldt het aanbod in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:

a. de wijze van uitvoering van de Training;

b. wanneer de Training start;

c. de voorwaarden waaronder de Training eventueel niet doorgaat;

d. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Training deel te mogen nemen;

e. de Prijs van de Training;

f. de wijze van betaling;

g. de duur van de Training;

4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de totstandkoming van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene Informatievoorziening van Fjouwer. Op verzoek van de Klant zal Fjouwer een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.

5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:

a. de identiteit en het adres van Fjouwer, inclusief het bezoekadres van de vestiging;

b. het recht van de Klant de Studieovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1, evenals het recht van Fjouwer om in dat geval de directe kosten van het terugzenden van Onderwijsmateriaal overeenkomstig artikel 7 lid 2 voor rekening te laten komen van de Klant;

c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 6 – Annulering Training

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Training of Workshop naar het oordeel van Fjouwer onvoldoende is, staat het Fjouwer vrij om met de Klant - dan wel de werknemer van de Klant - overeen te komen dat de betreffende Training of Workshop op een andere locatie, datum en/of ander tijdstip, dan de door de Klant bij inschrijving aangegeven keuze, zal worden gevolgd. Indien tussen partijen geen overeenstemming wordt bereikt over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende Training of de betreffende Workshop kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de Prijs voor het reeds verzorgde onderwijs (zoals bedoeld in artikel 7 lid 7) te voldoen.

2. Voorafgaand aan de aanvang van een Training heeft de Klant het recht de betreffende Training te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. De geplande aanvangsdatum van de Training (zoals bedoeld in artikel 4 lid 5) geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3 en lid 4.

3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is Fjouwer, in geval van een Openlijnttraining

of een Incompany-/Maatwerktraining, gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder afrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:

a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Training: 10% van de Prijs;

b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Training: 20% van de Prijs;

c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Training: 30% van de Prijs;

d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Training: 50% van de Prijs;

e. bij annulering korter dan 24 uren voor aanvang van de training of tijdens de training: 100% van de Prijs.

Artikel 7 – Beëindiging/verplaatsen/wijziging Training Overeenkomst op Afstand

1. Fjouwer en een particulier is en een Overeenkomst op Afstand heeft gesloten, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van deze Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden.

2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1, dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan Fjouwer terug te zenden. Fjouwer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant. Fjouwer zal op haar beurt alle reeds van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst

3. De Studieovereenkomst kan na aanvang van de Training door de Klant uitsluitend schriftelijk worden beëindigd.

4. Indien de Klant na aanvang van de Training de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt overeenkomstig artikel 7 lid 3, dan is de Klant, in lijn met artikel 7:411 BW e.v., een Redelijke vergoeding aan Fjouwer verschuldigd.

5. Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt vanwege een ernstige ziekte of calamiteit, als gevolg waarvan de Klant of zijn werknemer niet in staat is om de Training te vervolgen, kan de Klant Fjouwer schriftelijk gemotiveerd verzoeken om aanpassing van de door Fjouwer vastgestelde Redelijke vergoeding, waarbij geldt dat Fjouwer bewijs kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

Verplaatsen Training

6. Fjouwer kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Training verplaatsen naar een andere traininglocatie (waaronder inbegrepen een andere trainingsvorm), andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Training ligt uitsluitend bij Fjouwer. Fjouwer zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Fjouwer tot het verplaatsen van de Training deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Training) te voldoen. Onder deze kosten wordt in ieder geval de Prijs begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Training. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale Prijs van de verplaatste Training. De door de Klant in overeenstemming met artikel 9 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.

Wijziging Training

7. Fjouwer kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Training wijzigen naar een andere Training. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Training ligt uitsluitend bij Fjouwer. Fjouwer zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Fjouwer tot het wijzigen van de Training deze kosten samen met de volledige Prijs van de reeds gestarte of te starten Training te voldoen.

8. Fjouwer behoudt zich, zonder enige aansprakelijkheid te erkennen, het recht voor om een Training te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Training.

Artikel 8 – Examens

1. Indien van toepassing, wordt een Training afgesloten met een FJOUWER-examen.

Artikel 9 – Betaling

1. Fjouwer kan in uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Fjouwer streeft ernaar de (eerste) factuur drie weken voor aanvang van de Training aan de Klant te verzenden. Fjouwer hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

2. De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerktraining voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerktraining aan Fjouwer te hebben voldaan.

3. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Fjouwer de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen na ontvang van de herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

4. Indien een Klant niet binnen de in artikel 9 lid 5 bedoelde termijn betaald, zal Fjouwer buitengerechtigde incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regeling. Bij niet-tijdige betaling zal Fjouwer de vordering uit handen geven aan een incassobureau.

5. Indien de Klant overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 lid 3 in verzuim is, dan heeft Fjouwer het recht om de Studieovereenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Klant een Redelijke vergoeding aan Fjouwer betalen die wordt berekend conform het bepaalde in artikel 7 lid 4 en lid 5.

Artikel 10 – Legitimatie

1. Bij inschrijving voor een Training is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de (werknemer van de) Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs op het inschrijfformulier te vermelden.

2. Ieder die een Training volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Training de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 4 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de trainer of een andere functionaris van Fjouwer, te tonen.

Artikel 11 – Prijs

1. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die optreden na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door Fjouwer worden doorberekend aan de Klant.

2. Indien de in artikel 11 lid 1 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de Prijs van een Training binnen 3 maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst te ontbinden.

3. Fjouwer zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reprorechten.

4. De trainingen van Fjouwer vallen onder het daarvoor geldende BTW-tarief.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid Fjouwer

1. In het geval de Klant (en/of een of meerdere van zijn werknemers) schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Fjouwer, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot het bedrag dat door de Klant is voldaan in (of ten aanzien van) het studiejaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De schadevergoedingsverplichting van Fjouwer gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan Fjouwer door de verzekeraar van Fjouwer onder geen beding te boven.

2. De aansprakelijkheid van Fjouwer voor letsel- en/of overlijdensschade en voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van tot de directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van Fjouwer is niet beperkt.

3. Fjouwer is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Training. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de trainers van via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voorloeiend uit of verband houdend met een Training.

4. Fjouwer is niet aansprakelijk indien de Klant de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.

5. De aansprakelijkheid van Fjouwer strekt zich tenslotte uit tot alle personen waarvoor Fjouwer verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Fjouwer of die door Fjouwer zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).

6. De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers ten behoeve van wie de Training is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart Fjouwer voor alle aanspraken van die werknemers.

Artikel 13 – Levering Onderwijsmateriaal

1. Fjouwer levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Training aan de Klant.

2. Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door Fjouwer direct kosteloos vervangen.

3. Alle door Fjouwer gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Studieovereenkomst aan Fjouwer bekend waren. Fjouwer aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.

4. Fjouwer is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verzevenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.

Artikel 14 – Uitaal docent/examenbeoordelaar

1. Bij ziekte en/of verhindering van een trainer zal Fjouwer - voor zover mogelijk - voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Fjouwer de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Training of Workshop zal worden gegeven.

2. In geval van ziekte en/of verhindering van een trainer heeft de Klant geen recht op een schadevergoeding. Fjouwer zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een trainer.

3. Een Klant kan niet (i) kosteloos een Training vanwege de uitval van een trainer, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een trainer zonder de Redelijke vergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

Fjouwer, haar personeel en/of voor Fjouwer werkzame personen zullen de door de Klant of zijn werknemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 16 – Persoonsgegevens

Fjouwer verzorgt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG, zoals ook verder uitgewerkt in de privacy policy van Fjouwer. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Fjouwer.

Artikel 17 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door Fjouwer verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Fjouwer. Niets uit deze uitgaven mag worden vervaelvouwd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Fjouwer.

2. De Klant staat ervoor in dat door hem aan Fjouwer verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

Artikel 18 – Businesspartners

Fjouwer is gerechtigd een Training of gedeelten daarvan door een door Fjouwer geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en Fjouwer en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden kunnen door Fjouwer worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website. Indien een wijziging tot gevolg heeft dat aan de Klant een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft de Klant de bevoegdheid de Studieovereenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.

Artikel 20 – Geschillenregeling

1. De Studieovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.