

## 1- Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

- **Algemene Voorwaarden** zijn deze algemene voorwaarden.
- **Arrangementskosten** de kosten voor de zaalhuur en de catering die door Yvonne Schreurs Coaching & Educatie (hierna genoemd C&E) beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.
- **Opleidingsgeld** is het opleidingsgeld van de Opleiding inclusief inschrijfgeld, zoals vermeld op de Website.
- **Klant** elke particulier die bij Yvonne Schreurs C&E een
  - Opleiding afneemt of elk bedrijf, elke instelling, of elke particulier die bij Yvonne Schreurs C&E een Maatwerkopleiding afneemt.
  - Yvonne Schreurs C&E-examen: een examen dat door Yvonne Schreurs C&E wordt afgenomen en onderdeel is van de betreffende Opleiding zoals bedoeld in artikel 8 lid 4. Yvonne Schreurs C&E-examenreglement: de op het moment van inschrijving van een Opleiding van kracht zijnde onderwijs- en examenregeling van Yvonne Schreurs C&E.
- **Onderwijsmateriaal** is het opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.
- Yvonne Schreurs C&E verzorgt een Opleiding in de vorm van **een Maatwerkopleiding of een Opleiding**. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.
  - **Opleiding** een Opleiding die voor iedere geïnteresseerde openstaat. Opleiding: een door Yvonne Schreurs C&E verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie- of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding.
  - **Maatwerkopleiding** een Opleiding die Yvonne Schreurs C&E verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.
- **Overeenkomst op Afstand** is een *Studieovereenkomst* die tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).
- **Studieovereenkomst** is een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen Yvonne Schreurs C&E en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door Yvonne Schreurs C&E, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.
- **Trainingskosten** zijn de trainingskosten van de Opleiding inclusief inschrijfgeld, zoals vermeld op de Website.
- **Website** is de website van Yvonne Schreurs C&E: [www.yvoneschreurs.com](http://www.yvoneschreurs.com)

## 2- Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Yvonne Schreurs C&E en op alle door Yvonne Schreurs C&E gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid 3.

2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Yvonne Schreurs C&E 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 Yvonne Schreurs C&E en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).
4. In de gevallen waarin de betreffende Studieovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal Yvonne Schreurs C&E 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 Yvonne Schreurs C&E 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.

### 3- Aanbod

1. Yvonne Schreurs C&E brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de Opleiding. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit Onderwijsmateriaal verplicht is.
3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens: a. de wijze van uitvoering van de Studieovereenkomst; b. wanneer de Opleiding start; c. de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat; d. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen; e. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen; f. de wijze van betaling; g. de duur van de Studieovereenkomst.
4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Yvonne Schreurs C&E. Op verzoek van de Klant zal Yvonne Schreurs C&E 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 Yvonne Schreurs C&E, inclusief het bezoekadres van de vestiging; b. het recht van de Klant de Studieovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1; c. de geldigheidsduur van het aanbod.

### 4- Studieovereenkomst

1. De Klant gaat een Studieovereenkomst met Yvonne Schreurs C&E aan door middel van de inschrijving voor de Opleiding. Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats
  - a. via het inschrijfformulier van Yvonne Schreurs C&E,
  - b. telefonisch, maar na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier

- c. per e-mail via het door Yvonne Schreurs C&E verstrekte digitale inschrijfformulier, of
2. De Studieovereenkomst komt tot stand wanneer Yvonne Schreurs C&E de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop Yvonne Schreurs C&E schriftelijk de inschrijving voor een Opleiding aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende Opleiding.
3. Bij contactonderwijs wordt onder aanvang van de Opleiding de datum van de eerste bijeenkomst verstaan. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Opleiding verstaan: het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
4. Yvonne Schreurs C&E is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is Yvonne Schreurs C&E gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.
5. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Yvonne Schreurs C&E. Yvonne Schreurs C&E kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

### 5- Annulering Opleiding

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde opleidingsmodule naar het oordeel van Yvonne Schreurs C&E onvoldoende is, staat het Yvonne Schreurs C&E vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien Yvonne Schreurs C&E en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden opleidingsonderdelen te voldoen.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend via het herroepingsformulier op de Website of anderszins schriftelijk plaatsvinden. Als moment van ontvangst door Yvonne Schreurs C&E van de annulering geldt in het geval van (i) een brief: de datum van de poststempel, en (ii) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding 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 geldt (onverminderd de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 in geval van een Overeenkomst op Afstand indien van toepassing) dat Yvonne Schreurs C&E gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen: a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van het Cursusgeld of de Trainingskosten met een minimum van EUR 50,-; b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 25% van het Cursusgeld of de Trainingskosten; c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van het Cursusgeld of de

- Trainingskosten; d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten.
4. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door Yvonne Schreurs C&E is verplaatst op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 7, geldt dat Yvonne Schreurs C&E gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
    - a. bij annulering in de periode tussen de datum van verplaatsing en twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: 50% van het Cursusgeld of de Trainingskosten;
    - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten.
  5. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door Yvonne Schreurs C&E is gewijzigd op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 6 lid 8, geldt dat Yvonne Schreurs C&E gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
    - a. bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: 50% van het Cursusgeld of de Trainingskosten van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij het Cursusgeld of de Trainingskosten voor de gewijzigde Opleiding meer bedragen dan het Cursusgeld of de Trainingskosten voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval 50% van het Cursusgeld of de Trainingskosten van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht;
    - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten voor de gewijzigde Opleiding meer bedragen dan het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval het totale Cursusgeld of de totale Trainingskosten voor de gewijzigde Opleiding in rekening worden gebracht.
  6. Annulering door de Klant van een Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat Yvonne Schreurs C&E met de uitvoering van die Maatwerkopleiding is begonnen. De annulering van een Maatwerkopleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan Yvonne Schreurs C&E. Als moment van ontvangst door Yvonne Schreurs C&E van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door Yvonne Schreurs C&E. De geplande aanvangsdatum van de Maatwerkopleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 7.
  7. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 geldt dat Yvonne Schreurs C&E gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
    - a. bij annulering na totstandkoming van de Studieovereenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 6 lid 7: 20% van de kosten van de Maatwerkopleiding;
    - b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Maatwerkopleiding;
    - c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Maatwerkopleiding;

- d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Maatwerkopleiding.

#### 6- Beëindiging/verplaatsen Opleiding Overeenkomst op Afstand

1. Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.
2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1 dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan Yvonne Schreurs C&E terug te zenden. Yvonne Schreurs C&E is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant.
3. Geen recht op ontbinding overeenkomstig artikel 6 lid 1 bestaat als de Opleiding is aangevangen voordat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken. Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst
4. Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan Yvonne Schreurs C&E betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van hetgeen is bepaald in artikel 6 lid 5 en 6, en de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.
5. Restitutie van (een gedeelte van) de kosten van de Opleiding is alleen mogelijk wanneer een tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst het directe gevolg is van een ernstige ziekte of calamiteit, waarbij geldt dat Yvonne Schreurs C&E een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins. Het medisch attest zal in beginsel door de behandelend arts worden afgeleverd en zal in ieder geval het volgende vermelden:
  - a. de identiteit en hoedanigheid van degene die het attest aflevert,
  - b. de identiteit van degene die de Opleiding volgt,
  - c. de oorzaak van de ongeschiktheid van deze persoon om de Opleiding te vervolgen, en
  - d. de vermoedelijke duur van deze ongeschiktheid.
6. Verplaatsen Opleiding: Yvonne Schreurs C&E kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding ligt uitsluitend bij Yvonne Schreurs C&E. Yvonne Schreurs C&E zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing EUR 125,- bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Yvonne Schreurs C&E tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen.

Onder deze kosten worden in ieder geval de kosten begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Opleiding, waaronder ook de Arrangementskosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Opleiding. Een Maatwerkopleiding kan niet worden verplaatst. De door de Klant in overeenstemming met artikel 8 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.

7. Wijzigen Opleiding: Yvonne Schreurs C&E kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij Yvonne Schreurs C&E. Yvonne Schreurs C&E zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging EUR 125,- bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Yvonne Schreurs C&E tot het wijzigen van de Opleiding deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte modules van de Opleiding, te voldoen. Een Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.
8. Yvonne Schreurs C&E behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
9. Yvonne Schreurs C&E behoudt zich het recht voor de in de Studieovereenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

### 7- Examens

1. Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een Yvonne Schreurs C&E-examen. *Per 1-1-2022 is dit tot nader te bepalen datum niet het geval maar wordt gewerkt met een reflectieverslag per module.*
2. Inschrijving voor een herkansing van een Yvonne Schreurs C&E-examen vindt plaats overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 lid 1 en lid 2 van de Algemene Voorwaarden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een Yvonne Schreurs C&E-examen, en (ii) het voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing van een Yvonne Schreurs C&E-examen.
3. Indien een Klant een Yvonne Schreurs C&E-examen annuleert, brengt Yvonne Schreurs C&E annuleringskosten in rekening. In geval van annulering tot uiterlijk vijf werkdagen voor de aanvang van een Yvonne Schreurs C&E-examen bedragen de annuleringskosten EUR 25,- (exclusief btw). In alle overige gevallen zijn de annuleringskosten gelijk aan het volledige bedrag dat verschuldigd is voor het betreffende Yvonne Schreurs C&E-examen.
4. Het Yvonne Schreurs C&E-examen vormt een integraal onderdeel van de Opleiding. De examen- en diplomakosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding. Indien de prijs van een Yvonne Schreurs C&E-examen tussentijds wijzigt, behoudt Yvonne Schreurs C&E zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan de Klant.
5. Op het Yvonne Schreurs C&E-examen is het Yvonne Schreurs C&E-examenreglement van toepassing. Het Yvonne Schreurs C&E-examenreglement, inclusief de procedure en de kosten voor een herbeoordeling in geval van een onvoldoende beoordeling, wordt beschikbaar gesteld op de persoonlijke e-Connectpagina die Yvonne Schreurs C&E als onderdeel van de Opleiding aan iedere Klant aanbiedt. Het Yvonne Schreurs C&E-examenreglement wordt jaarlijks in september vastgesteld en gepubliceerd op de e-Connectpagina van de Klant.
6. Yvonne Schreurs C&E verstrekt het diploma van de Opleiding nadat aan alle eisen van het Yvonne Schreurs C&E-examenreglement is voldaan, en de totale kosten voor de Opleiding (en dus inclusief de examen- en certificaatkosten) door de Klant aan Yvonne Schreurs C&E zijn voldaan. Yvonne Schreurs C&E verstrekt het diploma op naam van de persoon zoals vermeld op het inschrijfformulier. De extra kosten voor een

aangepast diploma of voor een kopie van het diploma zijn vermeld in het Examenreglement.

### 8- Betaling

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan Yvonne Schreurs C&E. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door Yvonne Schreurs C&E, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Opleiding in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij inschrijving voor een Opleiding aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Opleiding niet worden gewijzigd.
3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. Yvonne Schreurs C&E streeft ernaar de (eerste) factuur twee weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. Yvonne Schreurs C&E hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De Klant dient de volledige kosten van een Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Maatwerkopleiding aan Yvonne Schreurs C&E te hebben voldaan.
5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt Yvonne Schreurs C&E de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die Yvonne Schreurs C&E moet maken om het aan Yvonne Schreurs C&E toekomende bedrag te innen, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 150,-. Indien de Klant een particulier is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal Yvonne Schreurs C&E de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
7. De Klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
8. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan en/of de Studieovereenkomst mede heeft ondertekend, is en blijft die werkgever, naast de Klant, hoofdelijk aansprakelijk voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan Yvonne Schreurs C&E op grond van de Studieovereenkomst. Deze hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van (tussentijdse) beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

## 9- Legitimatie

1. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelnemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.
2. Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 5 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van Yvonne Schreurs C&E, te tonen.

## 10- Prijs

1. De kosten van iedere opleiding en training en de betalingswijze alsmede de betaling in termijnen, staan vermeld in de brochures en op de Website. De Arrangementskosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door Yvonne Schreurs C&E worden doorberekend aan de Klant.
3. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 10 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst te ontbinden.
4. Alle door Yvonne Schreurs C&E genoemde bedragen zijn btw vrij.

## 11- Aansprakelijkheid Yvonne Schreurs C&E

1. In het geval dat Yvonne Schreurs C&E aansprakelijk is voor schade aan de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - zoals bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Alleen in het geval dat sprake is van opzet of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van Yvonne Schreurs C&E geldt het voorgaande niet.
2. Yvonne Schreurs C&E is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding.
3. Yvonne Schreurs C&E 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 Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
4. Yvonne Schreurs C&E is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor Yvonne Schreurs C&E verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Yvonne Schreurs C&E of die door Yvonne Schreurs C&E zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).



6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

### 12- Levering Onderwijsmateriaal

1. Yvonne Schreurs C&E levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.
2. Alle door Yvonne Schreurs C&E gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Studieovereenkomst aan Yvonne Schreurs C&E bekend waren. Yvonne Schreurs C&E aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
3. Yvonne Schreurs C&E is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.
4. Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

### 13- Uitval docent/examenbeoordelaar

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar zal Yvonne Schreurs C&E – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Yvonne Schreurs C&E de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven, of het betreffende Yvonne Schreurs C&E-examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. Yvonne Schreurs C&E zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

### 14- Vertrouwelijkheid

Yvonne Schreurs C&E, zijn personeel en/of voor Yvonne Schreurs C&E werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. Yvonne Schreurs C&E conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

### 15- Persoonsgegevens

Yvonne Schreurs C&E verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van Yvonne Schreurs C&E. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Yvonne Schreurs C&E.

## 16- Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door Yvonne Schreurs C&E verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij Yvonne Schreurs C&E. Niets uit deze uitgaven mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van Yvonne Schreurs C&E.
2. Klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen, aan Yvonne Schreurs C&E verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

## 17- Businesspartners

Yvonne Schreurs C&E is gerechtigd een Opleiding of gedeelten daarvan door een door Yvonne Schreurs C&E geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en Yvonne Schreurs C&E en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

## 18- Klachtenregeling

### A. Algemeen

1. Iedere student heeft het recht om over de wijze waarop een docent zich heeft gedragen t.o.v. hem of haar of over beslissingen die hem of haar aangaan hetzij door een docent, hetzij door de organisatie, een klacht in te dienen bij de directie van Yvonne Schreurs C&E.
2. De directie van Yvonne Schreurs C&E draagt zorg voor een zorgvuldige behandeling van klachten, de gegevens die verstrekt worden zijn strikt vertrouwelijk.
3. Klachten dienen schriftelijk aan de directie van Yvonne Schreurs C&E bekend gemaakt worden.
4. Tegen een beslissing van de directie van Yvonne Schreurs C&E inzake de behandeling van een klacht kan beroep ingesteld worden bij de externe klachtenfunctionaris Mw. Mr. M.L.W.Hubers, Juridisch adviseur, adres opvraagbaar bij het secretariaat.

### B. De behandeling van klachten

1. De klacht wordt verzonden onder vermelding van ten minste
  - a. de naam en het adres van de indiener
  - b. de datum
  - c. de klacht
  - d. het klaagschrift gericht aan Yvonne Schreurs C&E, t.a.v. de directie, Berlagelaan 11, 6041 VL Roermond
2. Ontvangst- en behandelbevestiging
  - a. De klager ontvangt per omgaande een bevestiging van ontvangst.
  - b. Binnen 4 weken na ontvangst van de klacht geeft de directie van Yvonne Schreurs C&E uitsluitel over de verdere behandeling van de klacht.
3. De directie van Yvonne Schreurs C&E stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft in de gelegenheid te worden gehoord, hiervan wordt een verslag gemaakt dat zowel door de klager alsook de directie van Yvonne Schreurs C&E wordt ondertekend.

4. De directie van Yvonne Schreurs C&E draagt zorg voor een klachtendossier waarin klachten minimaal zeven jaar bewaard worden.

### C. Beroep

1. Klager kan in beroep gaan bij de externe klachtenfunctionaris.
2. Dit beroep dient schriftelijk aan deze functionaris gericht te worden en moet aan dezelfde voorwaarden voldoen als onder **B** 1a, b en c.
3. Binnen een week bericht deze functionaris de ontvangst van de klacht.
4. De klachtenfunctionaris stelt zowel de directie van Yvonne Schreurs C&E als klager in staat om de klacht en de klachtafhandeling toe te lichten.
5. Binnen 4 weken meldt de klachtenfunctionaris de beslissing met motivatie schriftelijk aan beide partijen.
6. De beslissing van de klachtenfunctionaris is bindend voor beide partijen.

### 19- Wijziging van de Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden kunnen door Yvonne Schreurs C&E worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

ALGEMENE VOORWAARDEN – Yvonne Schreurs C&E.

Deze algemene voorwaarden gelden vanaf studiejaar 2021-2022 en dateren van 1-1-2022

Yvonne Schreurs C&E algemene voorwaarden 1-1-2022

Yvonne Schreurs Coaching & Educatie  
Berlagelaan 11  
6041 VL Roermond  
06-21222282  
[info@yvoneschreurs.com](mailto:info@yvoneschreurs.com)

