



## Doel van onze Algemene Voorwaarden

Dit document is samengesteld voor Greymouse Vof en heeft betrekking op alle onderdelen van de programma's die door Greymouse Vof worden verzorgd en heeft daardoor ook direct betrekking op de programma's die worden verzorgd onder de daarbij geregistreerde handelsnamen zoals NLPinHolland en NLPinEindhoven.

In deze Algemene Voorwaarden staat vermeld onder welke voorwaarden de deelnemer het programma kan volgen.

Daarnaast staan de rechten en plichten benoemd voor zowel de deelnemer als die van Greymouse Vof.

Wij gaan ervan uit dat je deze voorwaarden kent indien je met ons een samenwerking aangaat. Bij het reserveren van een plaats in onze programma's worden de Algemene Voorwaarden bekend gemaakt en heb je deze geaccordeerd op het aanmeldformulier van de website.

Onder organisator wordt verstaan: Greymouse Vof, hieronder genoemd als Greymouse, inclusief de daarbij behorende handelsnamen. Onder deelnemer wordt de deelnemer/ het bedrijf of de persoon die geacht wordt aan het programma deel te nemen.

## Algemene Voorwaarden Greymouse

### Overzicht programma's

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle programma's van Greymouse.

### Vooropleiding

Aan deelnames kunnen eisen worden gesteld. Per programma wordt aangegeven of er kwalificatie-eisen zijn.

### Het programma-aanbod

Het programma-aanbod en/ of de inhoud van een programma is geformuleerd op de website en eventueel een hand-out en of lesboek, dat wordt uitgereikt aan het begin van het event.

### Programmaduur

De duur van een programma staat vermeld op de website en in deelnemersovereenkomsten.

### Certificering

Greymouse certificeert niet zelf voor de internationaal erkende NLP-programma's NLP Practitioner, NLP Master en NLP Coach. The Society of NLP (New Jersey, USA) houdt toezicht.



## **Certificaat**

Na afloop van de onder 'Certificering' genoemde programma's krijgt de deelnemer geen diploma maar een certificaat, uitgegeven door the Society of NLP, ondertekend door Dr. Richard Bandler, John LaValle en de betreffende trainer.

Bij alle andere programma's is een certificaat facultatief en zal worden uitgegeven door Greymouse en ondertekend worden door de aan het programma verbonden trainer.

## **Kosten**

Aan het deelnemen aan een programma zijn kosten verbonden, waaronder 10% servicekosten. Deze kosten worden voor aanvang van het programma bekendgemaakt en staan vermeld in de deelnemersovereenkomsten. Je ontvangt een factuur welke binnen 8 dagen (of zoveel eerder als het programma start) dient te worden voldaan.

## **Programmering**

De programma's en events worden per half jaar gepland. Hierop zijn uitzonderingen toegestaan.

## **Klachten en beroep**

Deelnemers kunnen tegen een beslissing van Greymouse een klacht indienen of indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan. Algemene Voorwaarden Greymouse, Torenallee 45, 5617 BA EINDHOVEN.

## **Vragen**

Heeft een deelnemer vragen van administratieve aard, dan draagt Greymouse er zorg voor dat deze binnen vijf werkdagen zijn beantwoord.

Mocht een (schriftelijke) vraag meer tijd vergen dan die hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal Greymouse de deelnemer hiervan binnen vijf werkdagen schriftelijk op de hoogte stellen met daarin een indicatie van wanneer een antwoord kan worden verwacht.

## **Geheimhouding**

Eenieder die vanuit Greymouse betrokken is bij de uitvoering van een programma en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan.

De Algemene Voorwaarden van Greymouse gelden voor alle handelsnamen, welke zijn ingeschreven bij de KvK.

## **Artikel 1: Definities en toepasselijkheid**

**1.1.** Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten tot het deelnemen aan programma's van organisator. Onder deelnemer wordt verstaan iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee Greymouse, hierna te noemen 'organisator' en/of Greymouse, een overeenkomst sluit tot het reserveren van toegang tot programma's, waaronder webinars, workshops, trainingen, NLP-opleidingen of coaching ongeacht of de deelnemer zelf, of een derde deelneemt aan het programma.

**1.2.** Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding en iedere overeenkomst tussen organisator en een deelnemer waarop organisator deze voorwaarden van toepassing heeft



verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

**1.3.** De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met organisator, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

## **Artikel 2: Inschrijvingen**

**2.1.** Alle prijzen en tarieven zijn in euro (€) en btw vrijgesteld, met uitzondering van arrangementen en certificatie en de trainingsroute/opleiding.

**2.2.** De reservering voor deelname aan een programma geschiedt door het inzenden van een door organisator verstrekt bestelformulier al dan niet via internet, webshop of e-mail.

**2.3.** Alle programma's worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

**2.4.** Organisator behoudt zich het recht voor de locatie te veranderen; zulks ter beoordeling van organisator.

**2.5.** Organisator behoudt zich het recht voor de (start-)datum te wijzigen met een maximum van 3 maanden voor of na de oorspronkelijke (start-)datum; zulks ter beoordeling van organisator.

**2.6.** Reserveringen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst.

## **Artikel 3: Annulering en wijziging**

**3.1.** Annulering van een reservering dient schriftelijk en aangetekend per post te geschieden. De datum van de poststempel van dit schrijven geldt als bepalend inzake de aanzegdatum.

Secretariaat Greymouse  
Postbus 2038  
5600 CA Eindhoven

**3.2.** In geval van verhindering is deelnemer gerechtigd bij aanvang van het betreffende programma een vervanger te sturen, mits deze voldoet aan de toelatingsvoorwaarden.

**3.3.** Online reserveringen door particulieren kunnen binnen 14 dagen of zoveel korter als de eerste datum van het ticket, kosteloos geannuleerd worden, tenzij er vooraf een mondelinge of schriftelijke overeenkomst met organisator is gesloten. Voor zakelijke partijen houden we ons aan de algemene wet- en regelgeving hieromtrent.

**3.4.** Annulering is tot 8 weken voor aanvang mogelijk en in dat geval wordt een vergoeding van 10% van het programma (servicekosten) berekend. Bij annulering tussen 8 weken en 14 dagen voor aanvang van de startdatum wordt 50% van de ticketprijs gerestitueerd. Bij annulering vanaf 14 dagen voor aanvang van het programma is restitutie niet langer mogelijk.

**3.5.** Tussentijds annuleren (na aanvang van het programma) is niet mogelijk. Er vindt ook geen restitutie plaats.

**3.6.** Bij niet verschijnen van de deelnemer zijn de volledige kosten verschuldigd en kan geen restitutie plaatsvinden of op een later tijdstip van het ticket gebruik worden gemaakt, ook niet wanneer de 'Wet Koop op Afstand' nog van toepassing is.

**3.7.** Organisator behoudt zich het recht voor om ten aanzien van programma's organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

**3.8.** Organisator behoudt zich het recht voor om de overeenkomst met deelnemer zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, dan wel de afspraak of het programma te annuleren indien er sprake is van het niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomen van enige betalingsverplichting door deelnemer en organisator eerst in gebreke is gesteld teneinde



alsnog na te komen binnen een redelijke termijn. Alsdan is deelnemer een vergoeding verschuldigd conform het vorige lid.

**3.9.** Organisator is gerechtigd een afspraak of programma te annuleren wegens dringende redenen – ter beoordeling van organisator – zonder daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn aan deelnemer.

## **Artikel 4: Betalingscondities**

**4.1.** Alle aanbiedingen van organisator zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is genoemd.

**4.2.** De prijzen in de genoemde offertes zijn btw-vrij, tenzij anders aangegeven.

**4.3.** In beginsel dient de deelnemer de gehele vordering binnen 8 dagen na factuurdatum te voldoen, in alle overige gevallen 2 dagen vóór aanvang van het programma.

**4.4.** Eventuele reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de deelnamekosten inbegrepen, tenzij uitdrukkelijk anders in de reserveringsvoorwaarden van het betreffende programma vermeld staat.

**4.5.** In overleg is betaling van de gehele vordering in termijnen mogelijk. Hiervoor worden 5% incasso- en administratiekosten in rekening gebracht. De vordering van deze deeltermijnen worden gefactureerd en geïncasseerd op de vooraf overeengekomen termijndatum. De eerste termijn dient voldaan te zijn voor het einde van dezelfde kalendermaand als de startdatum van het programma.

**4.6.** Bij overschrijding van de betalingstermijn is deelnemer in verzuim. De deelnemer is bij niet tijdige betaling verplicht aan Greymouse in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en (buiten)gerechtelijke incassokosten te vergoeden welke zijn vastgesteld op minimaal 15% van het te betalen factuurbedrag, met een minimum van € 250,00, onverminderd eventuele door deelnemer krachtens rechtelijke uitspraak verschuldigde proceskosten.

**4.7.** Alle door of namens deelnemer gedane betalingen strekken eerst ter voldoening van de verschuldigde rente en kosten en vervolgens op de opeisbare facturen, waarbij afboeking zal plaatsvinden allereerst op de langst openstaande facturen, zelfs indien deelnemer met betrekking tot een betaling vermeld deze betrekking heeft op een latere factuur.

**4.8.** De deelnemer is en blijft verantwoordelijk voor betaling, ook al heeft deze recht op vergoeding daarvan door derden, zoals werkgever of een verzekeraar.

## **Artikel 5: Intellectuele eigendom**

**5.1.** Het auteursrecht op de uitgegeven brochures, hand-outs, lesmaterialen, boeken, oefenkaarten en welke andere in het programma gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen "materialen", berust bij Greymouse en IGORIGOR, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Greymouse zullen door de deelnemer noch door derden gegevens in welke vorm dan ook uit de materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd.

**5.2.** Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Greymouse berust uitsluitend bij Greymouse.

## **Artikel 6: Organisatie van het programma**



**6.1.** Indien de organisator niet kan nakomen vanwege omstandigheden die hem bij het tot stand komen van de overeenkomst niet bekend waren, heeft de organisator het recht de overeenkomst zodanig te wijzigen dat uitvoering daarvan mogelijk wordt.

**6.2.** Organisator heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten indien hij ten gevolge van veranderingen in de omstandigheden die ten tijde van het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijs niet te verwachten waren en buiten zijn invloedssfeer lagen tijdelijk verhinderd is om zijn verplichtingen na te komen. Organisator streeft ernaar om geplande programmadagen te allen tijde door te laten gaan. Bij onvoorziene omstandigheden zal organisator (indien mogelijk) zorgdragen voor een vervangend programmaonderdeel.

## **Artikel 7: Aansprakelijkheid**

**7.1.** Greymouse spant zich in om het programma naar beste inzicht en vermogen uit te voeren.

**7.2** Organisator sluit iedere vorm van aansprakelijkheid uit voor schade of ongeval ontstaan op de locatie van organisator, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten.

**7.3.** Mocht het hernieuwde organiseren van het programma niet mogelijk zijn dan is de eventuele aansprakelijkheid van organisator uitdrukkelijk beperkt tot een bedrag gelijk aan hetgeen de organisator aan deelnemer ter zake van die overeenkomst in rekening heeft gebracht, althans had kunnen brengen. Iedere verdere aansprakelijkheid is, voor zover zich hiertegen geen regels van dwingend recht verzetten, derhalve uitdrukkelijk uitgesloten.

**7.4.** Greymouse is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

**7.5.** Aan de inhoud van de brochure, website en hand-outs van Greymouse kunnen geen rechten worden ontleend.

## **Artikel 8: Overige bepalingen**

**8.1.** Op de overeenkomst tussen de organisator en deelnemer is het Nederlands recht van toepassing. De rechter tot het kennismaken van geschillen tussen de organisator en de deelnemer is de bevoegde rechter in het arrondissement waar de organisator is gevestigd.

**8.2.** Greymouse kent een klachtenregeling (welke in deze voorwaarden zijn opgenomen) die toeziet op het naleven van de uitgangspunten en richtlijnen die door Greymouse zijn vastgesteld: medewerkers, trainers, mentoren, cursisten en gecertificeerde worden daarop getoetst en gecontroleerd. Eventuele klachten over de door organisator geleverde diensten worden conform de Klachtenprocedure van Greymouse afgehandeld en zullen door een Klachtencommissie worden getoetst aan de Code van Greymouse.



## Klachten en beroep

### **Klachten**

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij/ zij deze eerst met de trainer op te lossen.

Lukt dit niet dan kan hij/ zij een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie. De klachtencommissie bestaat uit: Dhr. J.G.M. van Kaam en Dhr. F. Verberne

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

### **Verzending klachten**

De deelnemer stuurt zijn klacht naar Greymouse, afdeling klachten, t.a.v. Secretariaat, Postbus 2038, 5600CA Eindhoven.

### **Termijn voor indienen klachten**

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.

### **Vertrouwelijkheid klachten**

Greymouse garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

### **Termijnen uitspraak klachten**

De klachtencommissie van Greymouse beslist zo mogelijk binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

### **Registratie van klachten**

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.