

ALGEMENE VOORWAARDEN

DOEL VAN ONZE ALGEMENE VOORWAARDEN

Dit document is samengesteld voor Next Step NLP B.V. en heeft betrekking op alle onderdelen van de programma's die door Next Step NLP B.V. worden verzorgd en heeft daardoor ook direct betrekking op de programma's die worden verzorgd onder de daarbij geregistreeerde handelsnaam **NLP in Eindhoven**.

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 Next Step NLP B.V..

Wij gaan ervan uit dat je deze voorwaarden kent indien je bij ons een ticket koopt voor een programma. 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 of in de webshop.

Onder organisator wordt verstaan: Next Step NLP B.V., hieronder genoemd als Next Step NLP, inclusief de daarbij behorende handelsnaam NLP in Eindhoven. Onder deelnemer wordt de deelnemer/ het bedrijf of de persoon die geacht wordt aan het programma deel te nemen.

ALGEMENE VOORWAARDEN NEXT STEP NLP OVERZICHT PROGRAMMA'S

Deze algemene voorwaarden gelden voor alle programma's van Next Step NLP.

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.

DEELNEMER

Een deelnemer is een natuurlijk persoon of een rechtspersoon. Hiervoor kunnen verschillende voorwaarden gelden.

Leidend is de betaling of vergoeding van het programma. Een deelnemer die in aanmerking komt voor een (gedeeltelijke) vergoeding van het programma door een werkgever, pensioenfonds of andere werkgerelateerde studieregeling of een deelnemer die zelfstandig ondernemer is en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel, wordt gezien als rechtspersoon.

CERTIFICERING NLP™ PROGRAMMA'S

The Society of NLP (New Jersey, USA) certificeert voor de internationaal erkende NLP-programma's NLP Practitioner, NLP Master en NLP Coach. Het is Next Step NLP niet toegestaan hier zelf certificaten voor uit te reiken. Deze programma's zijn herkenbaar aan het NLP™ beeldmerk (trademark).

KOSTEN

Aan het inschrijven voor een programma zijn €17,50 administratiekosten verbonden, met uitzondering van aanmeldingen via de online webshop. De 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 vooruit gepland. Hierop zijn uitzonderingen mogelijk.

KLACHTEN EN BEROEP

Deelnemers kunnen tegen een beslissing van Next Step NLP een klacht indienen of, indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan.

VRAGEN

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

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

GEHEIMHOUDING

Iedereen die vanuit Next Step NLP 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

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 Next Step NLP, hierna te noemen 'organisator' en/of Next Step NLP, een overeenkomst sluit tot het reserveren van toegang tot programma's, waaronder webinars, workshops, trainingen of NLP-programma's 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 conform de voorwaarden van het CRKBO.

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 geplande programma's vinden doorgang onder voorbehoud van voldoende aantal deelnemers, zulks ter beoordeling van organisator.

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 Next Step NLP BV
Torenallée 45
5617 BA Eindhoven

3.2. In geval van verhindering is deelnemer gerechtigd bij aanvang van het betreffende programma een vervanger te sturen.

3.3. Online reserveringen door natuurlijke personen 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 rechtspersonen¹ houden we ons aan de Algemene Voorwaarden en aan de algemene wet- en regelgeving hieromtrent.

3.4. Annulering door een rechtspersoon is tot 8 weken voor aanvang mogelijk en in dat geval wordt een vergoeding van 10% van het programma 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. Annuleren na de oorspronkelijke startdatum van het programma is niet mogelijk voor rechtspersonen. Er vindt ook geen restitutie plaats.

3.6. Annuleren voor natuurlijke personen is mogelijk, tegen een vergoeding van 10% plus €75,- per uur ontvangen training (waarbij niet gekeken wordt naar eventuele afwezigheid van deelnemer tijdens georganiseerde bijeenkomsten) tussen startdatum en aanzegdatum.

¹ *Rechtspersoon: Definitie zie DEELNEMER (pp1)

3.7. 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.

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

3.9. Organisator behoudt zich het recht voor om de overeenkomst met deelnemer zonder rechtelijke tussenkomst te ontbinden, dan wel het programma te annuleren indien er sprake is van het niet, niet behoorlijk of niet tijdig nakomen van enige betalingsverplichting door deelnemer en door organisator eerst in gebreke is gesteld teneinde alsnog na te komen binnen een redelijke termijn. Alsdan is deelnemer een vergoeding verschuldigd conform hetgeen gesteld is in de artikelen 3.4 t/m 3.6.

3.10. 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: BETALINGSCONDITIONES

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 Next Step NLP 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 Next Step NLP en IGORIGOR BV, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Next Step NLP 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 Next Step NLP berust uitsluitend bij Next Step NLP.

5.3. Het is een deelnemer niet toegestaan workshops, cursussen of trainingen in NLP te verzorgen in uitoefening van welke rol of beroep dan ook, zonder schriftelijke toestemming en/of overeenkomst met Next Step NLP BV en haar licentiegever IGORIGOR BV (h.o.d.n. NLPinHolland).

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. Next Step NLP 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. Next Step NLP 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 Next Step NLP kunnen geen rechten worden ontleend.

7.6. Ten behoeve van marketing en promotiedoeleinden kunnen tijdens trainingen foto's en video's gemaakt worden. We houden hierbij rekening met de privacy van deelnemers.

Deelnemers zijn gerechtigd hiertegen ter plaatse bezwaar te maken. Indien toestemming wordt verleend wordt geacht deze blijvend te zijn.

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. Next Step NLP kent een klachtenregeling (welke in deze voorwaarden zijn opgenomen) die toeziet op het naleven van de uitgangspunten en richtlijnen die door Next Step NLP 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 Next Step NLP afgehandeld en zullen door een Klachtencommissie worden getoetst aan de Code van Next Step NLP.

KLACHTEN EN BEROEP

KLACHTEN

Het is voor iedere betrokkene vervelend wanneer je als deelnemer een klacht hebt. Ga eerst in overleg met één van de assistenten in je programma of met de trainer om zo je klacht op te lossen.

Kom je er niet uit? Dan is er een klachtencommissie.

Deze klachtencommissie bestaat uit Mw. W.G. van de Laar - Brandes en Dhr. Frank Verberne. Zorg je ervoor dat je klacht jouw naam en (e-mail-)adres bevat, een datum en een goede omschrijving?

Stuur je klacht naar office@nlpineindhoven.nl en zet in de onderwerpregel duidelijk dat het een KLACHT betreft. Je kunt je klacht ook (aangetekend) sturen naar

Next Step NLP BV h.o. NLPinEindhoven
Torenallée 45, bus 62
5617BA EINDHOVEN

TERMIJN VOOR INDIENEN KLACHTEN

Dien je klacht in binnen twee weken nadat je verzoek is ontstaan. Zo kunnen we snel en adequaat reageren.

VERTROUWELIJKHEID KLACHTEN

Next Step NLP garandeert je dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van jouw privacy wordt behandeld.

TERMIJNEN UITSPRAAK KLACHTEN

De klachtencommissie van NLPinEindhoven beslist binnen vier werkweken na het ontvangst van de klacht. Wanneer dat nodig is, doen we eerst een goed onderzoek en zullen we hoor- en wederhoor toepassen.

REGISTRATIE VAN KLACHTEN

Schriftelijke klachten bewaren we maximaal zes maanden. Daarna worden alle stukken vernietigd.

BEROEPSCHRIFT

Ben je het niet eens met de manier waarop wij met je klacht omgegaan zijn, dan kun je het hogerop zoeken. Je tekent dan beroep aan.

Dit doe je bij een externe en onafhankelijke geschillencommissie.

De Geschillencommissie of kijk op de website: www.degeschillencommissie.nl

Doe je een beroep op de Geschillencommissie, vermeld dan ook weer:

- je naam en adres
- datum van indiening
- omschrijving van onze maatregel of beslissing waartegen je beroep wil indienen.
- waarom je beroep wil aantekenen

TERMIJN VOOR INDIENEN BEROEPSCHRIFT

Een beroep teken je binnen twee weken na ontvangst van onze uitspraak aan.

TERMIJNEN UITSPRAAK BEROEP

Next Step NLP zorgt ervoor dat de geschillencommissie binnen vier werkweken na indiening van het beroep een beslissing neemt. Mocht De Geschillencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij jou en ons hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken.

BINDENDE UITSPRAAK

Next Step NLP accepteert de uitspraak van De Geschillencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk en naar alle billijkheid worden afgehandeld.

VERTROUWELIJKHEID

Ook deze zaken worden uiterst vertrouwelijk door alle partijen behandeld.

REGISTRATIE VAN INGESTELDE BEROEPEN

Schriftelijke klachten worden maximaal zes maanden bewaard. Daarna worden alle stukken vernietigd.

NAMEN EN GEGEVENS:

Next Step NLP BV

Mw. W.G. van de Laar - Brandes
Torenallée 45
5617BA Eindhoven

Coördinator

Dhr. F. Verberne: office@nlpineindhoven.nl

Geschillencommissie

De Geschillencommissie