

### Artikel 1: Definities

- 1.1.** Aanbieder: de door Opleider aan Aanmelder uitgebrachte offerte en/of prijsopgave met betrekking tot het verlenen van diensten door Opleider.
- 1.2.** Aanmelder: degene die zichzelf of een ander aanmeldt of heeft aangemeld voor een Training en/of Examen bij Opleider.
- 1.3.** Aanmelding: het aanmelden voor een Training en/of Examen.
- 1.4.** Cursusgeld: trainingsgeld en/of examenkosten.
- 1.5.** Deelnemer: degene die is aangemeld voor een Training bij Opleider en/of aan deze Training deelneemt.
- 1.6.** Examen: een door Opleider of een derde af te nemen examen.
- 1.7.** Opdrachtbevestiging: de schriftelijke vastlegging van de afspraken tussen Aanmelder en Opleider. Dit kan ook een automatisch gegenereerde bevestiging zijn.
- 1.8.** Opleider: Kiwa Training & Development, onderdeel van Kiwa Expert B.V. die de Training verzorgt en, al dan niet onder licentie, het Examen organiseert.
- 1.9.** Overeenkomst: iedere (schriftelijke) overeenkomst die met betrekking tot het geven van Training of Examen door Opleider in opdracht van Aanmelder tot stand komt.
- 1.10.** Training: het geheel van georganiseerde didactische activiteiten vervat in trainingsmateriaal en scholing. Hieronder vallen onder andere (online)cursussen, workshops, seminars en (modulaire) opleidingen.

### Artikel 2: Toepasselijkheid

- 2.1.** Tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders wordt overeengekomen zijn deze algemene trainings- en examenvoorwaarden van toepassing op elke Aanbieder, Overeenkomst en alle overige rechtsbetrekkingen tussen Opleider en Aanmelder. Aanmelder verplicht zich ertoe om Deelnemer op de hoogte te stellen van de verplichtingen die Deelnemer heeft op grond van deze algemene trainings- en examenvoorwaarden.
- 2.2.** Wijzigingen, aanvullingen en/of uitbreidingen van deze algemene trainings- en examenvoorwaarden, dan wel bedingen die afwijken van deze algemene trainings- en examenvoorwaarden zijn voor Opleider slechts bindend indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk tussen Aanmelder en Opleider zijn overeengekomen.
- 2.3.** Opleider is bevoegd wijzigingen in deze algemene trainings- en examenvoorwaarden aan te brengen. Wijzigingen worden gepubliceerd op de website van Opleider en treden in werking op het door Opleider aangekondigde tijdstip.

### Artikel 3: Aanbieder, Aanmelding voor een Training en Examen en totstandkoming van de Overeenkomst

- 3.1.** Tenzij anders aangegeven zijn Aanbiedingen van Opleider vrijblijvend en kunnen steeds door Opleider worden herroepen. Mits niet anders overeengekomen hebben Aanbiedingen een geldigheidsduur van één maand.
- 3.2.** Indien Aanmelder akkoord is met een Aanbieder van Opleider stuurt Aanmelder hiertoe een schriftelijke Opdrachtbevestiging.
- 3.3.** Aanmelder kan voor deelname aan een Training en/of Examen worden aangemeld per e-mail, via de website van Opleider of via de website van een derde waarvoor Opleider een Training verzorgt. Het in behandeling nemen van een Aanmelding is te allen tijde vrijblijvend en onder voorbehoud. Opleider kan de Aanmelding te allen tijde zonder opgave van redenen afwijzen. Een Aanmelding wordt door Opleider bevestigd door het toesturen van een Opdrachtbevestiging.
- 3.4.** De Opdrachtbevestiging heeft tot gevolg dat tussen Aanmelder en Opleider een Overeenkomst ontstaat, tenzij Opleider zijn aanbod binnen twee werkdagen na ontvangst van de Opdrachtbevestiging herroept.

### Artikel 4: Uitvoering van de Overeenkomst, inhoud van een Training

- 4.1.** Opleider is tot niet meer gehouden dan de Overeenkomst, die moet worden gezien als een inspanningsverbintenis, naar beste vermogen uit te voeren. Verdergaande verplichtingen bestaan uitsluitend indien en voor zover dit schriftelijk is overeengekomen.

- 4.2.** De inhoud van een Training stemt overeen met de in de Opdrachtbevestiging weergegeven leerdoelen. Opleider is te allen tijde gerechtigd wijzigingen aan te brengen in de inhoud van de Training, waarbij eventuele wijzigingen niet tot gevolg hebben dat de in de Opdrachtbevestiging weergegeven leerdoelen worden verlaten.
- 4.3.** Opleider stelt het benodigde lesmateriaal ter beschikking aan Deelnemer, tenzij dit in de Opdrachtbevestiging anders is weergegeven.
- 4.4.** Een Deelnemer aan een Training en/of Examen is verplicht zich op verzoek van een docent, een medewerker van Opleider, of medewerker van het extern examenbureau, te legitimeren conform de eisen van de Wet op de identificatieplicht.
- 4.5.** Indien na de Opdrachtbevestiging blijkt dat Aanmelder behoefte heeft aan uitbreiding van de dienstverlening zal Opleider een separate Aanbieder aan Aanmelder toesturen waarin deze uitbreiding en de daaraan verbonden kosten worden vermeld.

### Artikel 5: Examen

- 5.1.** Op een door of vanwege Opleider verzorgd of georganiseerd Examen is een examenreglement van toepassing dat door Opleider aan de Deelnemer van de Training wordt verstrekt en door Aanmelder bij Opleider kan worden opgevraagd.
- 5.2.** In het geval dat een Examen door een derde wordt afgenomen zal Opleider zich inspannen om Deelnemer tijdig omtrent de gehanteerde exameneisen te informeren.
- 5.3.** In die gevallen waarin het van kracht zijnde examenreglement niet van toepassing is beslist Opleider.

### Artikel 6: Annulering en opschorting

- 6.1.** Opleider is te allen tijde gerechtigd de datum van een Training en/of Examen te wijzigen, of de Training of het Examen te annuleren. Opleider zal Aanmelder daarvan zo snel mogelijk op de hoogte stellen. Opleider zal voor zover mogelijk een nieuwe Training of trainingsdatum of een nieuwe examendatum aanbieden. Indien dit niet mogelijk is of Aanmelder en/of Deelnemer daaraan de voorkeur geeft, zullen de reeds betaalde bedragen door Opleider aan Aanmelder worden terugbetaald.
- 6.2.** Indien een Deelnemer om welke reden dan ook verhinderd is om deel te nemen aan een Training en/of Examen heeft Aanmelder het recht om een plaatsvervanger te sturen, mits deze persoon voldoet aan de van toepassing zijnde voorwaarden voor toelating en de plaatsvervanger minimaal 48 uur van te voren is doorgegeven aan Opleider.
- 6.3.** Bij wangedrag door Deelnemer en/of indien Deelnemer in overtreding is met de geldende orde- en veiligheidsmaatregelen is Opleider gerechtigd Deelnemer de toegang tot de les en het gebouw te ontzeggen, en Deelnemer uit de les en het gebouw te verwijderen zonder dat restitutie van het Cursusgeld verschuldigd is.
- 6.4.** Het intrekken van een Aanmelding of annulering van de Overeenkomst, is alleen mogelijk met inachtneming van de volgende voorwaarden:
  - a.** indien het intrekken of annuleren tot 14 dagen voor aanvang van de Training plaatsvindt is geen Cursusgeld verschuldigd;
  - b.** indien het intrekken of annuleren tot 7 dagen voor aanvang van de Training plaatsvindt is 50% van het Cursusgeld verschuldigd, dit geldt ook indien Deelnemer binnen 14 dagen voor aanvang van de Training is aangemeld;
  - c.** indien het intrekken of annuleren binnen 7 dagen voor aanvang van de Training plaatsvindt is het volledige Cursusgeld verschuldigd, dit geldt ook indien Deelnemer binnen 14 dagen voor aanvang van de Training is aangemeld;
  - d.** het intrekken van een Aanmelding of annulering van de Overeenkomst dient schriftelijk, per e-mail, te geschieden;
  - e.** reeds betaalde bedragen worden, met inachtneming van de onder 6.4. a. tot en met c. verschuldigde aftrek van Cursusgeld, door Opleider in mindering gebracht op een nieuwe Training. Indien een nieuwe Training niet mogelijk is of Aanmelder daaraan de voorkeur geeft, zal dit bedrag door Opleider aan Aanmelder worden terugbetaald;
  - f.** bij annulering van een Examen geldt het van toepassing zijnde examenreglement.

- 6.5.** Indien sprake is van het annuleren van een digitale Training geldt naast het bepaalde in 6.4. d tot en met e, het volgende:
  - a.** bij annulering van een digitale Training is 25% van het Cursusgeld verschuldigd;
  - b.** bij annulering van een digitale Training met Examen binnen 7 dagen voor aanvang van de trainings- en examendatum is Aanmelder het volledige Cursusgeld verschuldigd;
  - c.** indien een digitale Training wordt geannuleerd na verstreking van de inlogcode aan Aanmelder/Deelnemer is 100% van het Cursusgeld verschuldigd.
- 6.6.** Het annuleren van de Overeenkomst en/of het intrekken van Aanmeldingen bij een Incompany Training is alleen mogelijk met inachtneming van het bepaalde in 6.4. d tot en met e, en onderstaande bepalingen:
  - a.** bij annulering tot 4 weken voor aanvang van de Training is geen Cursusgeld verschuldigd;
  - b.** bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van de Training is 50% van het Cursusgeld verschuldigd;
  - c.** bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de Training is Aanmelder het volledige Cursusgeld verschuldigd.

### Artikel 7: Prijzen en tarieven

- 7.1.** Alle prijzen zijn uitgedrukt in euro en zijn, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, steeds exclusief BTW, reis- en verblijfkosten, wachturen/vertragszuren welke buiten de invloedssfeer van Opleider zijn ontstaan en niet inbegrepen kosten, waaronder kosten ter zake van door derden verrichte werkzaamheden.
- 7.2.** Wijzigingen van salariskosten kunnen terstond in de prijzen en tarieven worden doorberekend. Daarnaast kunnen prijzen en tarieven eenmaal per kalenderjaar worden aangepast aan wijzigingen in de overige kosten. Indien de verhoging van de prijzen en tarieven meer dan 10% per jaar bedraagt heeft Aanmelder het recht om de Overeenkomst te ontbinden. De ontbinding dient in dat geval onvervuld na kennisgeving van de verhoging door Opleider te geschieden.

### Artikel 8: Betalingscondities

- 8.1.** Opleider stuurt Aanmelder samen met de Opdrachtbevestiging een factuur toe ter zake van de te volgen Training en/of het te volgen Examen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.2.** De factuur dient bij vooruitbetaling, dat wil zeggen vóór aanvang of levering van de Training en/of het Examen, te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
- 8.3.** Onverminderd het hiervoor in 8.2 bepaalde geldt voor de door Opleider verzonden facturen een uiterlijke betalingstermijn van 30 dagen.
- 8.4.** Indien Aanmelder de factuur niet tijdig betaald, is Aanmelder van rechtswege in verzuim zonder dat enige aanmaning of ingebrekestelling is vereist. Opleider is gerechtigd haar verplichting tot nakoming op te schorten, Aanmelder en/of Deelnemer niet tot de Training en/of het Examen toe te laten, de ontbinding van de Overeenkomst in te roepen en vergoeding van alle door Opleider gemaakte kosten en gederfde winst te vorderen van Aanmelder.
- 8.5.** Aanmelder is in geval van verzuim voorts gehouden om alle buitengerechtelijke kosten die verbonden zijn aan de invordering aan Opleider te vergoeden. De buitengerechtelijke kosten worden gesteld op tenminste 15% van het niet betaalde gedeelte van de factuurbedragen (inclusief BTW) met een minimum van € 75,00. Aanmelder is over de gemaakte buitengerechtelijke kosten de wettelijke handelsrente verschuldigd.
- 8.6.** Indien Deelnemer al dan niet gedeeltelijk geen gebruik maakt van het recht om bijeenkomsten die deel uitmaken van een Training bij te wonen kan Aanmelder, ongeacht de reden die hieraan ten grondslag ligt, geen aanspraak maken op restitutie van Cursusgeld of een gedeelte hiervan.

### Artikel 9: Aansprakelijkheid

- 9.1. Opleider is op geen enkele wijze aansprakelijk voor kosten en/of schade voortvloeiende uit het annuleren van een Training of een gedeelte daarvan.
- 9.2. Opleider is niet aansprakelijk voor schade die bij of aan Aanmelder en/of Deelnemer is ontstaan als gevolg van of samenhangend met, dan wel op grond van de inhoud van het door Opleider verstrekte lesmateriaal c.q. de door Opleider gegeven (online) lessen, adviezen en/of instructies. Het gebruik door Aanmelder/Deelnemer van het (online) lesmateriaal, het toepassen van gegeven instructies en verstrekte adviezen door de Aanmelder/Deelnemer geschiedt geheel voor eigen rekening en risico.
- 9.3. Mocht aansprakelijkheid van Opleider komen vast te staan, dan is deze beperkt tot tweemaal het ingevolge de Overeenkomst verschuldigde bedrag. Bij duurovereenkomsten is de aansprakelijkheid beperkt tot tweemaal het over de laatste zes maanden verschuldigde bedrag. De aansprakelijkheid zal in geen geval meer bedragen dan € 250.000,00.
- 9.4. Mocht aansprakelijkheid van Opleider komen vast te staan dan is Opleider uitsluitend gehouden tot vergoeding van directe schade. Tot directe schade behoort in geen geval: bedrijfsschade, productieverlies, omzet- en/of winstderving, waardevermindering van producten evenmin als bedragen die in de uitvoeringskosten zouden zijn begrepen als de opdracht vanaf de aanvang goed zou zijn uitgevoerd.

### Artikel 10: Intellectuele eigendom en geheimhouding

- 10.1. Opleider is te allen tijde enig rechthebbende ten aanzien van rechten van intellectueel eigendom op de aan Aanmelder en/of Deelnemer ter beschikking gestelde zaken, materialen en (elektronische) informatie, tenzij Opleider schriftelijk uitdrukkelijk anders aangeeft.
- 10.2. Aanmelder en/of Deelnemer verkrijgt uitsluitend een niet-overdraagbaar en niet-exclusief gebruiksrecht ten behoeve van de in de Opdrachtbevestiging aangegeven Training.
- 10.3. Deelnemer zal de in artikel 10.1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie niet vervoelvoudegen of kenbaar (openbaar) maken aan derden zonder schriftelijke toestemming van Opleider.
- 10.4. Het is Aanmelder en/of Deelnemer in geen geval toegestaan om enige wijziging aan te brengen in de in artikel 10 lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie, de beveiliging daarvan of de daarbij behorende aanduidingen omtrent rechten van intellectuele eigendom.
- 10.5. Aanmelder en/of Deelnemer is te allen tijde gehouden de in artikel 10 lid 1 genoemde zaken, materialen en (elektronische) informatie en de inhoud daarvan geheim te houden en deze slechts te gebruiken voor het doel waarvoor ter zake aan hen een gebruiksrecht is verleend.
- 10.6. Voor Opleider is de bescherming van persoonsgegevens belangrijk. Op de dienstverlening van Opleider is de Kiwa Privacyverklaring van toepassing, deze is op de website van Kiwa en via de volgende link te raadplegen:  
[Kiwa Privacyverklaring](#).

### Artikel 11: Non-concurrentie

- 11.1. Het is Aanmelder en Deelnemer niet toegestaan op basis van de door Opleider verzorgde Training, ontwikkelde leerplannen en het daarbij te gebruiken lesmateriaal zelf of in samenwerking met derden een soortgelijke training of opleiding te ontwikkelen of faciliteren zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Opleider.

### Artikel 12: Klachtenprocedure

- 12.1. Klachten over de dienstverlening van Opleider, of derde in relatie tot Opleider moeten binnen 6 weken worden ingediend bij Opleider. De klacht dient voldoende te worden omschreven met vermelding van decontactgegevens.
- 12.2. De klacht dient per e-mail te worden verstuurd naar [training.organisatie@kiwa.nl](mailto:training.organisatie@kiwa.nl).
- 12.3. Nadat de klacht door Opleider is ontvangen verstuurt Opleider een ontvangstbevestiging. De klacht wordt behandeld door een andere persoon dan degene die betrokken is bij het feit waar de klacht over gaat. Afhankelijk van de aard van de klacht wordt de betrokkene van Opleider gehoord. We kunnen telefonisch contact opnemen om te bezien of een toelichting van Opleider de klacht naar tevredenheid kan oplossen. Wij bieden de gelegenheid om de klacht verder toe te lichten. De informatie die wordt aangeleverd behandelt Opleider strikt vertrouwelijk. Opleider handelt de klacht binnen een termijn van 6 weken af. Deze termijn kan worden verlengd met vier weken.
- 12.4. Ben je het niet eens met de inhoudelijke beslissing die Opleider heeft genomen dan kun je, binnen 30 kalenderdagen na dagtekening van de beslissing, bezwaar aantekenen. Kiwa hanteert hiervoor de Kiwa Bezwaarprocedure, deze is via de website van Kiwa en via de volgende link te raadplegen:  
[Kiwa Bezwaarprocedure](#).

### Artikel 13: Ontbinding

- 13.1. Onverminderd het bepaalde in de vorige artikelen wordt Aanmelder geacht van rechtswege in verzuim te zijn indien Aanmelder niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting welke voor hem uit de Overeenkomst mocht voortvloeien, alsmede in het geval van faillissement, surseance van betaling, liquidatie of indien hij onder beheer, bewind of curatele wordt gesteld. Opleider heeft in dat geval het recht zonder enige ingebrekestelling en zonder rechterlijke tussenkomst, de uitvoering van de Overeenkomst met onmiddellijke ingang op te schorten of de Overeenkomst geheel of ten dele te ontbinden, zonder dat Opleider tot enige schadevergoeding gehouden is. Daarbij geldt onverminderd het recht van Opleider op vergoeding van schade die het gevolg is van de wanprestatie en opschorting of ontbinding. In deze gevallen is iedere vordering die Opleider ten laste van Aanmelder heeft dadelijk en ineens opeisbaar.

### Artikel 14: Toepasselijk recht en geschillen

- 14.1. Op alle overeenkomsten en geschillen voortvloeiende uit en/of samenhangende met deze algemene trainings- en examenvoorwaarden en de overeenkomsten waarop deze algemene trainings- en examenvoorwaarden van toepassing zijn, is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2. In afwijking van de wettelijke regels voor de bevoegdheid van de burgerlijke rechter zal elk geschil tussen Aanmelder en Opleider worden beslecht door de Rechtbank te Den Haag. Opleider blijft echter bevoegd een geschil voor te leggen aan de volgens de wet of het toepasselijke internationale verdrag bevoegde rechter.