

ALGEMENE VOORWAARDEN

A. ALGEMEEN

Artikel 1. Toepasselijkheid, totstandkoming

Art. 1.1 Deze Algemene Voorwaarden, die bestaan uit een algemeen deel en twee bijzondere delen (over opleidingen en mediation), zijn van toepassing op alle aanbiedingen en overeenkomsten van Conflictbemiddeling Nederland en op alle rechtsverhoudingen die daaruit voortvloeien.

Art. 1.2 Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden dienen uitdrukkelijk schriftelijk te zijn overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden van de opdrachtgever c.q. afnemer worden door Conflictbemiddeling Nederland niet aanvaard, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Art. 1.3 Alle aanbiedingen van Conflictbemiddeling Nederland zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

Art. 1.4 Een overeenkomst tussen Conflictbemiddeling Nederland en haar opdrachtgever c.q. afnemer komt tot stand door een schriftelijke of mondelinge opdracht of inschrijving door de opdrachtgever c.q. afnemer en de aanvaarding daarvan door Conflictbemiddeling Nederland. Een opdracht geldt als aanvaard door Conflictbemiddeling Nederland, als zij niet binnen veertien dagen uitdrukkelijk het tegendeel heeft laten blijken.

Art. 1.5 De inschrijving van deelnemers aan trainingen en opleidingen van Conflictbemiddeling Nederland geschiedt in volgorde van aanmelding.

Art. 1.6 Conflictbemiddeling Nederland kan de overeenkomst direct ontbinden, indien de wederpartij in gebreke is met de nakoming van zijn verplichtingen, dan wel indien een aanvraag voor faillissement of surseance van betaling van de wederpartij wordt ingediend of de wederpartij in liquidatie komt te verkeren of zijn bedrijfsactiviteiten staakt.

Art. 1.7 Conflictbemiddeling Nederland is te allen tijde gerechtigd de Algemene Voorwaarden te wijzigen. Een dergelijke wijziging wordt van kracht veertien dagen na de datum van verzending aan de wederpartij van de gewijzigde Algemene Voorwaarden. Indien de wederpartij uiterlijk op de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden van kracht worden, schriftelijk bezwaar maakt tegen de wijziging, zullen ten aanzien van haar de oorspronkelijke Algemene Voorwaarden van toepassing blijven.

Artikel 2. Prijzen

Art. 2.1 Alle door Conflictbemiddeling Nederland gepubliceerde tarieven luiden in euro en zijn exclusief omzetbelasting en andere heffingen van overheidswege.

Art. 2.1 Alle opgegeven prijzen zijn, tenzij anders vermeld, per deelnemer en inclusief het door Conflictbemiddeling Nederland beschikbaar gestelde cursusmateriaal. Bij trainingen en opleidingen met overnachting(en) is de prijs exclusief de kosten van het arrangement.

Art. 2.3 Conflictbemiddeling Nederland behoudt zich het recht voor haar tarieven tussentijds te wijzigen, met inachtneming van een termijn van dertig dagen. Indien een aangekondigde tariefsverhoging mede van toepassing zal zijn op een lopende overeenkomst, heeft de wederpartij tot aan de ingangsdatum van de tariefsverhoging het recht om die overeenkomst schriftelijk op te zeggen.

Artikel 3. Betaling

Art. 3.1 De betaling van facturen van Conflictbemiddeling Nederland dient, tenzij anders overeengekomen, zonder enige inhouding of korting, te geschieden binnen veertien dagen na factuurdatum, via bankoverschrijving of iDeal betaling.

Art. 3.2 In geval van niet-tijdige betaling is de wederpartij, ook zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim en is zij – onverminderd de wettelijke gevolgen van niet-nakoming van verbintenissen – met ingang van de factuurdatum een vertragingsrente verschuldigd van 1,5% per maand, een gedeelte van een maand daaronder begrepen. Conflictbemiddeling Nederland is voorts gerechtigd incassokosten in rekening te brengen ten bedrage van 15% van de hoofdsom met een minimum van € 150,- onverminderd haar recht om de volledige incassokosten te vorderen.

Art. 3.3 Indien is overeengekomen dat betaling in termijnen zal plaatsvinden, dient iedere termijnbetaling stipt voor de vervaldatum te zijn ontvangen, bij gebreke waarvan de wederpartij van rechtswege in verzuim is en het gehele bedrag ineens opeisbaar wordt.

Art. 3.4 Iedere betaling van de wederpartij strekt in eerste instantie in mindering op de verschuldigde rente en incassokosten en daarna in mindering op de opeisbare facturen die het langst openstaan, ook indien de wederpartij aangeeft dat de betaling betrekking heeft op een latere factuur.

Art. 3.5 Verrekening door de wederpartij van een schuld uit deze overeenkomst met een vordering die zij op Conflictbemiddeling Nederland meent te hebben, is uitgesloten.

Art. 3.6 Conflictbemiddeling Nederland behoudt zich het recht voor om zekerheid voor de betaling te vragen dan wel (gedeeltelijke) vooruitbetaling en de uitvoering van haar verplichtingen op te schorten tot de gevraagde zekerheidstelling of vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.

Artikel 4. Aansprakelijkheid

Art. 4.1 Behoudens in geval van opzet of grove schuld, is Conflictbemiddeling Nederland niet aansprakelijk voor enige schade die de wederpartij of enige derde mocht lijden ten gevolge van enig handelen of nalaten van Conflictbemiddeling Nederland of van haar ondergeschikten of van door haar ingeschakelde derden.

Art. 4.2 In geen geval zal de totale aansprakelijkheid van Conflictbemiddeling Nederland per gebeurtenis of reeks van gebeurtenissen, uit welken hoofde dan ook, meer bedragen dan het bedrag dat de wederpartij voor de uitvoering van de overeenkomst aan Conflictbemiddeling Nederland verschuldigd is, waarbij in geval van een periodieke betalingsverplichting dit bedrag niet meer zal bedragen dan de vergoeding over ten hoogste één maand. Aansprakelijkheid voor iedere vorm van gevolgschade, waaronder gederfde winsten of bedrijfsschade, is uitdrukkelijk uitgesloten.

Art. 4.3 In het geval dat Conflictbemiddeling Nederland door overmacht of onvoorziene omstandigheden verhinderd is om een overeenkomst uit te voeren, kan Conflictbemiddeling Nederland naar haar keuze de uitvoering opschorten voor de duur van de verhindering of de overeenkomst ontbinden, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden. Onder overmacht wordt onder meer ook begrepen een al dan niet toerekenbare tekortkoming in de nakoming van door Conflictbemiddeling Nederland ingeschakelde derden.

Art. 4.4 Eventuele klachten kunnen worden ingediend en worden behandeld volgens het klachtenreglement welke te vinden is op [www.Conflictbemiddeling Nederland/klachtenreglement](http://www.ConflictbemiddelingNederland.nl/klachtenreglement).

Art. 4.5 De wederpartij dient eventuele schade zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen dertig dagen na het ontstaan of het bekend worden daarvan schriftelijk bij Conflictbemiddeling Nederland te melden. Schade die niet binnen deze termijn is gemeld, komt niet voor vergoeding in aanmerking. In ieder geval verjaren alle rechtsvorderingen van de wederpartij jegens Conflictbemiddeling Nederland na verloop van één jaar, te rekenen vanaf de dag waarop de relevante verplichting uit de overeenkomst opeisbaar werd c.q. de schade veroorzakende gebeurtenis plaatsvond.

Artikel 5. Vrijwaring

Art. 5.1 De wederpartij is volledig aansprakelijk jegens Conflictbemiddeling Nederland voor de schade die Conflictbemiddeling Nederland of door haar ingeschakelde derden mocht lijden wegens het niet naleven door de wederpartij of haar werknemers van de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst.

Art. 5.2 De wederpartij vrijwaart Conflictbemiddeling Nederland tegen alle rechtsvorderingen van derden die verband houden met een schending door de wederpartij of derden die onder haar verantwoordelijkheid vallen, zoals werknemers, van haar verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst. Voorts vrijwaart de wederpartij Conflictbemiddeling Nederland en alle voor haar werkzame personen voor alle aanspraken en vorderingen van derden wegens een (al dan niet vermeende) inbreuk op rechten van derden of wegens strijd met enig wettelijk voorschrift of andere relevante regelgeving. Conflictbemiddeling Nederland zal in dat geval door de wederpartij volledig schadeloos worden gesteld voor alle kosten, schade en interesten die voor Conflictbemiddeling Nederland en de voor haar werkzame personen mochten ontstaan, met inbegrip van de volledige juridische kosten.

Artikel 6. Intellectueel eigendom

Art. 6.1 Alle rechten van intellectuele eigendom met betrekking tot de door Conflictbemiddeling Nederland uitgegeven en beschikbaar gestelde werken, waaronder begrepen auteursrechten, merkrechten en databankrechten, berusten uitsluitend bij Conflictbemiddeling Nederland.

Art. 6.2 Niets uit de door Conflictbemiddeling Nederland uitgegeven of beschikbaar gestelde werken mag op enigerlei wijze worden openbaar gemaakt of verveelvoudigd, behoudens uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van Conflictbemiddeling Nederland.

Art. 6.3 Het is de wederpartij niet toegestaan om enige aanduiding omtrent rechten van intellectuele eigendom uit de door Conflictbemiddeling Nederland beschikbaar gestelde werken te verwijderen of te wijzigen.

Artikel 7. Diverse bepalingen

Art. 7.1 Indien één of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zullen blijken te zijn, blijven de overige bepalingen onverminderd van kracht en zullen de nietige bepalingen worden vervangen door rechtsgeldige bepalingen die de bedoeling van partijen zoveel mogelijk benaderen.

Art. 7.2 Indien door Conflictbemiddeling Nederland gedurende korte of langere tijd al dan niet stilzwijgend afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn toegestaan, laat dat onverlet haar recht alsnog directe en strikte naleving van de Algemene Voorwaarden te eisen.

Art. 7.3 Conflictbemiddeling Nederland is bevoegd haar rechten en verplichtingen uit hoofde van de Algemene Voorwaarden en de overeenkomst over te dragen aan een aan haar gelieerde rechtspersoon, in welk geval zij de wederpartij tijdig zal informeren.

Art. 7.4 De administratie van Conflictbemiddeling Nederland geldt, behoudens tegenbewijs, als bewijs van de door de wederpartij verstrekte opdrachten en gedane betalingen en van door Conflictbemiddeling Nederland verrichte werkzaamheden. Conflictbemiddeling Nederland en de wederpartij erkennen dat elektronische communicatie, zoals met name e-mail berichten, als bewijs kan dienen.

Art. 7.5 Op de rechtsverhoudingen voortvloeiend uit de Algemene Voorwaarden en de met de wederpartij gesloten overeenkomst(en) is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Alle eventuele geschillen tussen Conflictbemiddeling Nederland en de wederpartij die niet in der minne kunnen worden opgelost, worden in eerste instantie bij uitsluiting voorgelegd aan de Rechtbank in het Arrondissement Noord Nederland, onverminderd het recht van Conflictbemiddeling Nederland om de zaak voor te leggen aan een andere bevoegde Rechtbank of instantie.

OPLEIDINGEN

Artikel 8. Betaling

Art. 8.1 In geval van trainingen en opleidingen dient de betaling uiterlijk één maand voor de aanvangsdatum te zijn voldaan. Bij inschrijving korter dan één maand voor de aanvangsdatum dient de betaling van het cursusgeld onmiddellijk na ontvangst van de factuur te worden voldaan.

Art. 8.2 Indien voor aanvang van de training of opleiding niet de volledige betaling is ontvangen, is Conflictbemiddeling Nederland gerechtigd de betreffende deelnemer de toegang tot de training of opleiding te ontfagen, in welk geval diens verplichting tot betaling echter onverminderd van kracht blijft.

Artikel 9. Annulering/wijziging

Art. 9.1 Na inschrijving tegen de reguliere prijs heeft u 14 dagen bedenktijd. Uiteraard worden betaalde gelden binnen die termijn van 14 dagen teruggestort. Bij gebruikmaking van kortingen ziet u af van dit recht.

Art. 9.2 Voor de meerdaagse opleidingen en trainingen geldt dat bij:

- annulering tot anderhalve maand vóór aanvang slechts administratiekosten in rekening worden gebracht ter hoogte van € 75,00.
- annulering binnen anderhalve maand tot één maand vóór aanvang van de leergang één derde van het cursusgeld in rekening wordt gebracht.
- annulering binnen één maand vóór aanvang tot twee weken voor aanvang de helft van het totale cursusgeld in rekening wordt gebracht.
- bij annulering binnen twee weken voor aanvang, wordt het volledige cursusgeld in rekening gebracht.
- voor korte cursussen en workshops van 1 dag, worden bij annulering tot één maand vóór aanvang slechts administratiekosten in rekening gebracht ter hoogte van € 75,00. Bij annulering binnen één maand vóór aanvang tot twee weken voor aanvang wordt de helft van het verschuldigde cursusgeld in rekening gebracht en bij annulering binnen twee weken voor aanvang, wordt het volledige cursusgeld in rekening gebracht.
- voor inschrijvingen welke niet rechtstreeks, maar via derden zijn gedaan, geldt er bij annulering tevens een toeslag van 15% van het cursusgeld.

Art. 9.3 Tot twee weken voor de aanvang van een training kan een deelnemer kosteloos aan Conflictbemiddeling Nederland verzoeken om in plaats van de training of opleiding waarvoor hij is ingeschreven, te mogen deelnemen aan dezelfde training of opleiding met een latere startdatum. Hier zal een bedrag van € 75,- aan administratiekosten in rekening worden gebracht. Een dergelijke wijziging van de startdatum laat de oorspronkelijke betalingsverplichting van de deelnemer onverlet.

Art. 9.4 Een verhinderde cursist kan kosteloos voor de aanvang van de training of opleiding een vervanger aanmelden, mits deze naar het oordeel van Conflictbemiddeling Nederland aan de toelatingscriteria voldoet. Vervanging bij of na het begin van de training of opleiding is niet toegestaan. Indien sprake is van vervanging

en de cursuskosten reeds zijn overgemaakt door de te vervangen cursist dan dient de financiële afhandeling tussen de oorspronkelijke en nieuwe cursist onderling geregeld te worden.

Art. 9.5 In geval van een training met overnachting(en) is de deelnemer in geval van een annulering zelf verantwoordelijk voor de annulering, indien mogelijk, van de trainingsaccommodatie. De acceptatie door Conflictbemiddeling Nederland van een tijdige annulering van de training of opleiding ontslaat de deelnemer derhalve niet van de door hem aangegane verplichtingen jegens de trainingsaccommodatie.

Art. 9.6 Indien een optie is genomen op deelname aan een bepaalde training of opleiding, dient de opdrachtgever c.q. deelnemer deze optie uiterlijk één maand voor aanvang om te zetten in een definitieve aanmelding, bij gebreke waarvan de optie vervalt en daaraan geen rechten meer kunnen worden ontleend.

Art. 9.7 Conflictbemiddeling Nederland behoudt zich het recht voor de opleiding bij onvoldoende deelnemers geheel of ten dele te annuleren tot zeven dagen voor de start van de opleiding, of in geval van bijzondere omstandigheden op nog kortere termijn. De deelnemers zullen tijdig van deze annulering op de hoogte worden gesteld. Het reeds betaalde cursusgeld zal zo spoedig mogelijk worden teruggestort, tenzij in overleg met de opdrachtgever c.q. deelnemer nieuwe opleidingsdata worden vastgesteld.

Art. 9.8 Conflictbemiddeling Nederland houdt te allen tijde de vrijheid trainers die zijn belast met de uitvoering van de opleidingen, voor aanvang of tussentijds, te vervangen door andere trainers.

Art. 9.9 Het staat Conflictbemiddeling Nederland voorts vrij om een training of opleiding te verplaatsen naar een andere accommodatie, in welk geval de deelnemers daarover zo spoedig mogelijk zullen worden geïnformeerd. Indien een deelnemer reeds een arrangement in de oude accommodatie had geboekt, zal Conflictbemiddeling Nederland bemiddelen met de betreffende organisatie.

Art. 9.10 Overmacht: de onmogelijkheid voor Conflictbemiddeling Nederland om aan de overeengekomen verplichtingen te voldoen door een omstandigheid die buiten de invloedssfeer van Conflictbemiddeling Nederland valt.

Art. 9.11 Indien door overmacht aan de kant van Conflictbemiddeling Nederland de training niet door kan gaan, wordt een nieuwe datum vastgesteld.

Wanneer de cursist niet aanwezig kan zijn op deze datum, kan in overleg op een andere datum binnen een jaar een soortgelijke training bij Conflictbemiddeling Nederland gevolgd worden.

Is deze mogelijkheid er niet, dan volgt restitutie van het cursusgeld.

Art. 9.12 Indien de omstandigheden dat nodig maken, kan Conflictbemiddeling Nederland afwijken van de in haar brochures aangegeven maximale groepsgrootte en het aantal begeleidende trainers.

Artikel 10. Inhalen cursussen

Art. 10.1 Ingeval cursisten een onderdeel van een training of opleiding hebben gemist, dienen zij het gemiste onderdeel in te halen om een bewijs van deelname van Conflictbemiddeling Nederland te kunnen ontvangen.

Art. 10.2 Bij een training of opleiding die uit meer onderdelen of bijeenkomsten bestaat, is het inhalen van gemiste onderdelen bij een andere trainingsgroep niet mogelijk. In geval van een basistraining is het bij verhindering niet mogelijk om het eerste blok of onderdelen daaruit in te halen. Als het eerste blok of onderdeel is gemist, kan niet aan het vervolg worden begonnen tenzij dit in het aanbod is aangegeven. In dat geval kan in overleg met de cursist worden bekeken of een andere training of opleiding gevolgd kan worden.

Art. 10.3 De in deze Algemene Voorwaarden vermelde annuleringsregeling van Conflictbemiddeling Nederland blijft te allen tijde onverminderd van toepassing.

Art. 10.4 De kosten die voortvloeien uit het compenseren van de gemiste onderdelen komen voor rekening van de deelnemer.