



Algemene Voorwaarden opleiding en training Bureau Eer

A.	Algemene inschrijvings- en betalingsvoorwaarden.....	2
A.1	Artikel 1. Definities	2
A.2	Algemeen	2
A.3	Aanbod en overeenkomst	3
A.4	Prijs en betaling	3
A.5	Aansprakelijkheid	4
A.6	E-Learning	4
A.7	Annulering, verplaatsing en tussentijdse beëindiging .	4
A.8	Intellectuele eigendomsrechten	6
A.9	Verwerking (persoons)gegevens	6
A.10	Overige rechten Bureau Eer	6
A.11	Verjaring en verval	7
A.12	Beoordelingen	7

A. Algemene inschrijvings- en betalingsvoorwaarden

A.1 Definities

In deze voorwaarden wordt onder de volgende begrippen verstaan:

1. “Voorwaarden”: algemene voorwaarden opleiding, cursus, lezing, training en/of eventuele e-learning cursus en dergelijke.
2. “Opleider c.q. aanbieder”: Bureau Eer, gevestigd te Utrecht aan de Zilvergeldstraat 20 3513 VR, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 68347391.
3. “Afnemer”: een rechtspersoon dan wel natuurlijk persoon (al dan niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf), die een dienst en/of product van Bureau Eer wil afnemen of heeft afgenomen en waarmee een overeenkomst wordt of is afgesloten, of aan wie een offerte wordt verstrekt. Dit kan ook een particuliere afnemer zijn. Dat is een natuurlijk persoon die de opleiding of training zelf betaalt en/of op het inschrijfformulier invult dat het een privé inschrijving is.

A.2 Algemeen

1. Onderhavige voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Bureau Eer en de afnemer, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Deze voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Bureau Eer, voor de uitvoering waarvan door Bureau Eer derden dienen te worden betrokken.
2. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere voorwaarden van de afnemer wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in onderhavige voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Bureau Eer en de afnemer zullen dan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling(en) in acht wordt genomen.
4. Indien Bureau Eer niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Bureau Eer in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de strikte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

A.3 Aanbod en overeenkomst

1. Bureau Eer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, via de relevante website) uit.
2. Het aanbod bevat in ieder geval de volgende gegevens:
 - Een omschrijving van de opleiding of training en van het (eventuele) onderwijsmateriaal dat hier deel van uitmaakt;
 - De wijze van uitvoering;
 - Startmoment van de opleiding of training;
 - De algemene voorwaarden die van toepassing zijn op dit aanbod;
 - De (eventuele) toelatingseisen;
 - De totale investering;
 - De wijze van betaling.
3. De afnemer gaat een overeenkomst aan met Bureau Eer door middel van een inschrijving voor een opleiding, training of andere gerelateerde activiteit. Inschrijving kan plaats vinden via het digitale inschrijfformulier op de website, per e-mail, telefonisch of via een fysiek formulier. Door inschrijving maakt de afnemer kenbaar de algemene voorwaarden van Bureau Eer te kennen en te aanvaarden. Bureau Eer stuurt een elektronische of schriftelijke bevestiging naar de afnemer. Deze bevestiging geldt als bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst.

A.4 Prijs en betaling

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, zijn alle prijzen exclusief BTW, en luiden de prijzen in Euro's.
2. Betaling dient afhankelijk van het aanbod direct, dan wel binnen 14 dagen te geschieden na factuurdatum (dit is in principe de startdatum van de opleiding of training). Indien de afnemer in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de afnemer van rechtswege in verzuim. De afnemer is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de afnemer in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
3. Indien de afnemer in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, komen alle redelijke – zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke – incassokosten voor rekening van de afnemer. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is.

A.5 Aansprakelijkheid

1. Bureau Eer is jegens de afnemer slechts aansprakelijk voor schade die het voorzienbare en rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Bureau Eer in de uitvoering van zijn verplichtingen van de overeenkomst tussen haar en de afnemer. Iedere vorm van gevolgschade of indirecte schade, waaronder onder meer verstaan wordt: bedrijfsschade, vertragingschade (anders dan wettelijke rente), schade wegens waardevermindering, gederfd genot, gederfde winst, of geleden verlies, schade aan (goederen van) derden, ladingschade en persoonlijke of immateriële schade zijn van vergoeding uitgesloten.
2. Voor zover Bureau Eer, uit hoofde van het hiervoor in lid 1 bepaalde, gehouden is schade te vergoeden betreft het uitsluitend die schade waartegen Bureau Eer verzekerd is althans redelijkerwijs verzekerd had behoren te zijn, met dien verstande dat nimmer een hoger dan het maximaal verzekerde bedrag voor vergoeding in aanmerking komt. Mocht de verzekeraar van Bureau Eer in voorkomend geval, om welke reden dan ook, niet tot uitkering overgaan dan is de aansprakelijkheid van Bureau Eer beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de overeenkomst.

A.6 E-Learning

1. Ten behoeve van het volgen van een e-learning opleiding of training. Dat is een opleiding of training die door Bureau Eer aan de afnemer ter beschikking wordt gesteld via internet of andere elektronische weg, waarbij interactief gebruik gemaakt wordt van een computer.
2. De door Bureau Eer aan de afnemer verstrekte wachtwoord(en) en/of gebruiker(s)na(a)m(en) en/of andere identificatiegegevens zijn strikt persoonlijk. Het is niet toegestaan voornoemde gegevens met een derde te delen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen met Bureau Eer.
3. De in lid 2 genoemde gegevens zijn uitsluitend bedoeld ten behoeve van een e-Learning opleiding of training. De afnemer zal uiterst zorgvuldig omgaan met voornoemde gegevens. De afnemer is aansprakelijk voor (de gevolgen van) onzorgvuldig en/of onrechtmatig gebruik van de in lid 2 genoemde gegevens.

A.7 Annulering, verplaatsing en tussentijdse beëindiging

1. Indien de afnemer een particuliere afnemer is en de opleiding of training zelf betaalt, heeft de afnemer het recht op 14 kalenderdagen bedenktijd (herroepingsrecht). Binnen deze termijn heeft de afnemer het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de particuliere afnemer in deze periode de overeenkomst wil ontbinden, geschiedt dit telefonisch via 030 – 231 31 96 of per e-mail: info@bureaueer.nl. Deze bedenktijd gaat direct in vanaf het moment dat jouw inschrijving door Bureau Eer is bevestigd. Het recht vervalt zodra de eventuele intake is ingevuld, gebruik is gemaakt van het cursusmateriaal; dat kan ook online bij een e-learning, of er een bijeenkomst van de desbetreffende cursus is bijgewoond. Wanneer

er cursusmateriaal verzonden is zoals een boek, dan wordt dit van het restitutiebedrag afgetrokken.

2. Annulering voor aanvang van de eerste opleidings- of trainingsdag door de afnemer van de overeengekomen opleiding of training (al dan niet via e-Learning) geschiedt telefonisch via 030 - 231 31 96 of per e-mail: info@bureaueer.nl.
3. Bij annulering meer dan 30 dagen voor aanvang van de eerste c.q. oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt 10% van de totale opleidings- of trainingskosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de eerste c.q. oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt 50% van de totale opleidings- of trainingskosten in rekening gebracht, ook wanneer de aanmelding binnen deze periode heeft plaatsgevonden.
4. Indien van toepassing, kan op verzoek van de afnemer in overleg besloten worden om de opleiding of training op een later moment te volgen. Bij verplaatsing van de cursus meer dan 14 dagen voor aanvang van de eerste c.q. oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt een bedrag van € 125,- exclusief BTW in rekening gebracht. Bij verplaatsing van de cursus binnen 14 dagen voor aanvang van de eerste c.q. oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt een bedrag van € 175,- exclusief BTW in rekening gebracht. Indien de afnemer gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid en vervolgens wil annuleren, worden de annuleringskosten (zie artikel 7, lid 3) berekend met het moment van aanvragen van deze verplaatsing ten opzichte van de eerste c.q. oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag.
5. In alle gevallen kan – na toestemming van Bureau Eer – een vervanger worden gestuurd.
6. De afnemer is gerechtigd de reeds aangevangen opleiding of training tussentijds met onmiddellijke ingang te beëindigen. De in verband met de opleiding of training bij de afnemer in rekening gebrachte kosten blijven verschuldigd (dus: worden niet terugbetaald aan de afnemer), tenzij sprake is van zwaarwegende omstandigheden, ter beoordeling door Bureau Eer.
7. Bureau Eer behoudt zich het recht om zonder opgave van redenen de met de afnemer overeengekomen opleiding of training niet door te laten gaan. Als Bureau Eer besluit om een opleiding of training niet door te laten gaan op de 1^{ste} of 2^{de} voorkeurslocatie van de afnemer, heeft de afnemer het recht om kosteloos te annuleren of om kosteloos doorgeplaatst te worden. Dit recht vervalt voor de afnemer indien er voor Bureau Eer sprake is van overmacht (zie artikel 10. Lid 4 & 5)
8. Bij annulering van een inschrijving voor een fysiek evenement, zijn we genoodzaakt 100% van de kosten in rekening te brengen, omdat hier sprake is van een tijdsgebonden artikel. Wel bieden we je de mogelijkheid om a) een vervanger te sturen of b) tot 7 dagen voor aanvang van het evenement een kortingsbon aan te vragen die je kunt inzetten voor een ander evenement (van hetzelfde bedrag). Neem hiervoor contact met ons op via 030-231 31 96 of per e-mail: info@bureaueer.nl. Een inschrijving voor een evenement is uitgezonderd voor het herroepingsrecht.
9. Bij annulering van een inschrijving voor een webinar geven we geen geld retour. Een inschrijving voor een webinar is uitgezonderd voor het herroepingsrecht omdat hier sprake is van een tijdsgebonden artikel.
10. Bij annulering van een inschrijving voor een online masterclass zijn we genoodzaakt 100% van de kosten in rekening te brengen, omdat hier sprake is van een tijdsgebonden

artikel. Wel bieden we je de mogelijkheid om tot 48 uur voor aanvang een vervanger te sturen. Neem hiervoor contact met ons op via 030 - 231 31 96 of per e-mail: info@bureaueer.nl.

A.8 Intellectuele eigendomsrechten

1. Bureau Eer behoudt de intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op alle door Bureau Eer verstrekte zaken (zoals bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, boeken, proefexamens, readers en software). De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van Bureau Eer openbaar worden gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht.

A.9 Verwerking (persoons)gegevens

De afnemer gaat er mee akkoord dat (persoons)gegevens die de afnemer aan Bureau Eer verstrekt, zoals (werk)adresgegevens, telefoonnummers en e-mailadressen, worden verwerkt in een (deels) geautomatiseerde administratie van Bureau Eer. Deze gegevens kunnen worden gebruikt ten behoeve van de afnemeradministratie, facturatie, het verlenen van toegang tot (online) cursusmateriaal en (elektronische) toezending van informatie over (e-learning) opleidingen of trainingen, en daaraan gerelateerde producten en diensten van Bureau Eer. De afnemer heeft te allen tijde het recht om de toestemming of een deel van de toestemming tot het verwerken van (persoons)gegevens digitaal in te trekken, dit kan door een mail te sturen naar de afnemer en Bureau Eer zullen zich houden aan de op grond van de Europese Privacy Verordening voor ieder der partijen bestaande verplichtingen. Raadpleeg ons [privacybeleid](#) voor meer specifieke informatie over de verwerking van jouw persoonsgegevens.

A.10 Overige rechten Bureau Eer

1. Om reden van veranderingen in exameneisen (al dan niet van overheidswege) of kwalitatieve verbetering, behoudt Bureau Eer zich het recht voor om programma's van opleidingen of trainingen gedurende de overeenkomst te wijzigen.
2. Bureau Eer heeft het recht prijzen te allen tijde te wijzigen, echter na de bevestiging van de inschrijving blijft de op dat moment overeengekomen prijs gelden. Echter zijn druk- en zetfouten en prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een BTW-verhoging) voorbehouden.
3. Bureau Eer behoudt zich het recht om door de afnemer tijdens een opleiding of training geproduceerd (beeld)materiaal te gebruiken ten behoeve van andere door Bureau Eer aangeboden opleidingen of trainingen.
4. Bureau Eer heeft het recht de nakoming van verplichtingen op te schorten als ze door overmacht (alle van buiten komende oorzaken waarop het bedrijf geen invloed heeft) tijdelijk is verhinderd verplichtingen tegenover de afnemer na te komen. Een

tekortkoming in de nakoming van verplichtingen kan Bureau Eer niet worden toegerekend, indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht. Als de overmachtssituatie is vervallen, komt Bureau Eer haar verplichtingen na zodra haar planning het toelaat. Dit betekent dat, in het geval dat Bureau Eer tijdelijk de verplichtingen niet kan nakomen, de afnemer de overeenkomst niet kosteloos kan ontbinden. Indien de afnemer de overeenkomst wil ontbinden gelden onze reguliere annuleringsvoorwaarden (zie artikel 7).

A.11 Verjaring en verval

Alle rechtsvorderingen jegens Bureau Eer, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen, verjaren en/of vervallen na 1 jaar nadat de betreffende vordering of aanspraak is ontstaan.

A.12 Beoordelingen

1. Een gedeelte van onze opleidingen en trainingen wordt afgesloten met een Bureau Eer-beoordeling en/of een externe beoordeling.
 - Bureau Eer-beoordeling: een beoordeling dat door Bureau Eer wordt afgenomen en een onderdeel is van de desbetreffende opleiding of training.
 - Externe beoordeling: een beoordeling voor een opleiding of training anders dan de Bureau Eer- beoordeling.
2. In het aanbod (bijvoorbeeld via de website) wordt gemeld of een beoordelingsonderdeel is van de desbetreffende opleiding of training. Indien een beoordelingsonderdeel is van de opleiding of training wordt in het aanbod beschreven of het een Bureau Eer- beoordeling of een externe beoordeling is.
3. Een opleiding of training kan onder andere getoetst worden door middel van een schriftelijke beoordeling, een digitale beoordeling, een mondelinge beoordeling en/of een praktijkopdracht
4. Indien er sprake is van een externe beoordeling is de afnemer zelf verantwoordelijk voor de aanmelding en aan het voldoen aan de voorwaarden voor de desbetreffende externe beoordeling.
5. De beoordeling en/of de praktijkopdracht, en de daarbij eventueel horende kosten, zijn een integraal onderdeel van de opleiding of training.
6. De Algemene beoordelingsbepalingen van Bureau Eer zijn van toepassing op alle Bureau Eer- beoordelingen.

A.13 Toepasselijk recht, klachten, geschillen

1. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Bureau Eer partij is, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
2. Voor Bureau Eer is het leveren van topkwaliteit een vereiste. In alles wat we doen streven we hiernaar. Echter kan het natuurlijk zo zijn dat een afnemer ergens niet tevreden over is. Het indienen van een klacht kan zowel telefonisch (030-231 31 96) of per e-mail (info@bureaueer.nl). Wij streven naar een zo spoedig mogelijke reactie (uiterlijk binnen tien werkdagen) en naar een oplossing die leidt tot volle tevredenheid.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, dan kan de afnemer of Bureau Eer zich richten tot De Geschillencommissie (<https://www.degeschillencommissie.nl>). Indien Bureau Eer zich wil richten tot De Geschillencommissie wordt dit eerst schriftelijk gevraagd aan de afnemer. Een geschil wordt enkel in ontvangst genomen indien de klacht eerst bij Bureau Eer is ingediend en dit niet heeft geleid tot een passende oplossing. Wanneer de afnemer een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie is Bureau Eer aan deze keuze gebonden. De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht bij Bureau Eer bij de Geschillencommissie ingediend te worden.