

# **Algemene Voorwaarden versie 8 april 2019 voor de open programma's van IFBK|Instituut voor Familiebedrijfskunde**

## **0. Definities**

- Onderwijs: opleiding, leergang, workshop (cyclus), cursus, intervisie, training en/of elke andere vorm van onderwijs zoals aangeduid door ondernemer, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs
- Ondernemer: IFBK|Instituut voor Familiebedrijfskunde, welke in het kader van deze algemene voorwaarden een educatieve dienst levert
- Deelnemer: een natuurlijk persoon die als zakelijk dienstverlener voor eigen rekening of als medewerker van een organisatie op rekening van deze organisatie een educatieve dienst van de ondernemer afneemt
- Programma: de door ondernemer te verzorgen uitvoering van onderwijs in een bepaalde vorm, een en ander zoals door ondernemer omschreven in de betreffende brochure, flyer, elke andere aanbieding en/of op de website van ondernemer
- NRTO: de Nederlandse Raad voor Training en Onderwijs, zie [www.nrto.nl](http://www.nrto.nl)

## **1. Algemeen**

De ondernemer die deze algemene voorwaarden toepast is lid van NRTO en voert het NRTO keurmerk. Deze algemene voorwaarden zijn opgesteld conform de Richtlijnen voor Algemene Voorwaarden Business to Business (B2B) voor Training en Opleiding zoals opgesteld door de NRTO en zijn van toepassing op alle aanbiedingen, deelname bevestigingen, uitvoeringen van een programma en daarmee verband houdende werkzaamheden en diensten van ondernemer ten behoeve van de deelnemer.

## **2. Gedragsregels**

Alle onderwijsinspanningen van de ondernemer worden uitgevoerd met inachtneming van de gedragscode beroep en bedrijf van de NRTO. Deze gedragscode kan via de website van de ondernemer en bij het secretariaat en/of website van de NRTO worden opgevraagd.

## **3. Onderwijs in strijd met de gedragscode**

De ondernemer zal de uitvoering van een programma aanpassen of staken, indien het, zodoende, in conflict zou komen met de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf.

## **4. Uitvoering programma**

De ondernemer voert slechts een programma uit, waarvoor deze de kwalificaties bezit. De door de ondernemer in te zetten docenten en andere medewerkers dienen door kennis, ervaring en persoonlijke eigenschappen op doelmatige wijze aan het door de ondernemer te verzorgen onderwijs te kunnen werken. De ondernemer kan andere docenten en medewerkers inzetten dan die in eerste instantie belast zijn met de uitvoering van een programma, mits dit niet ten koste gaat van de kwaliteit en continuïteit van het betreffende programma.

## **5. Totstandkoming van een inschrijving deelname**

De wilsovereenstemming met betrekking tot de deelname aan een programma komt tot stand door een schriftelijke of mondelinge aanmelding van de deelnemer gevolgd door een door ondernemer aan deelnemer aan te leveren schriftelijke deelnamebevestiging welke door de deelnemer wordt ondertekend en aan ondernemer geretourneerd. De deelnamebevestiging bevat op voldoende gedetailleerde wijze de nodige informatie over het betreffende onderwijs, waaronder de duiding van het onderwijs, de onderdelen van het programma, de data, de prijs, de betalingscondities, de annuleringsvoorwaarden en eventuele te behalen PE punten en/of PE uren bij een of meer instellingen die het betreffende onderwijs hebben geaccrediteerd.

## **6. Wijzigingen van een programma**

Indien voor of tijdens de uitvoering van een programma zich feiten of omstandigheden voordoen, die aan de oorspronkelijke bereikte wilsovereenstemming afbreuk (zouden) doen, dan wordt hierover tussen de ondernemer en de deelnemers tijdig overleg gepleegd, teneinde de afspraken aan de gewijzigde situatie aan te passen.

## **7. Tussentijdse stopzetting van een programma (overmacht)**

De ondernemer heeft het recht om de uitvoering van een programma stop te zetten, indien naar zijn oordeel op grond van veranderingen die zich aan zijn invloed onttrekken een goede uitvoering van het betreffende programma, al dan niet in de een of andere alternatieve vorm, belemmerd wordt. In een voorkomend geval ontvangt de deelnemer het bedrag retour dat betrekking heeft op niet door ondernemer uitgevoerde onderdelen van het programma.

## **8. Het betrekken van derden bij de opdracht**

De deelnemer aanvaardt dat ondernemer derden bij de uitvoering van het betreffende programma betreft en inschakelt. De ondernemer draagt zorg dat deze derden hiervoor zijn gekwalificeerd en aan de standaarden van NRTO voldoen.

## **9. Vertrouwelijkheid**

De ondernemer zal ten aanzien van het gebruik van de aan hem door de deelnemer verstrekte persoonlijke informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, alleen gebruikt zal worden in het kader van de uitvoering van het betreffende programma en om het contact met de deelnemer te kunnen onderhouden. Gegevens van de deelnemers zullen slechts aan anderen worden doorgegeven, als het gebruik daarvan tijdig is kenbaar gemaakt aan de deelnemer en deze blijk heeft gegeven van zijn akkoord.

## **10. Programma evaluatie**

De uitvoering van programma's wordt periodiek aan een audit onderworpen. De deelnemer gaat er mee akkoord dat de ondernemer diens contactgegevens aan de betreffende audit instelling verstrekt, met uitsluitend het doel dat deze audit instelling met deelnemers steekproefsgewijs contact zoekt om een bepaald programma te evalueren. De deelnemer gaat er tevens mee akkoord dat de ondernemer op verzoek van een degelijke instelling, een en ander met hetzelfde doel als hiervoor bedoeld, een kopie van een door de deelnemer ingevuld evaluatie formulier aan deze instelling verstrekt. De ondernemer vergewist zich er van, dat de betreffende audit instelling de gegevens van de deelnemer vertrouwelijk zal behandelen.

## **11. Intellectueel eigendom**

Materialen en alle andere werken, waaronder ook software, die zijn verstrekt voor, tijdens en na de uitvoering van een programma, zijn en blijven het eigendom van de ondernemer. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van de ondernemer. De deelnemer heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen en te gebruiken voor eigen professioneel gebruik, voor zover passend binnen de onderwijsdoelstelling van het door ondernemer verzorgde onderwijs. Ingeval van een wijziging en/of tussentijdse beëindiging van een programma, is het voorgaande van overeenkomstige toepassing.

## **12. Klachtenregeling**

De ondernemer heeft een eigen klachtenregeling in werking gesteld, die beschikbaar is gesteld op de website van de ondernemer. Indien een deelnemer van mening is dat een klacht niet naar behoren is afgehandeld conform deze klachtenregeling of dat diens klacht niet naar behoren kan worden afgehandeld conform deze klachten regeling, kan hij/zij deze klacht, met schriftelijke kennisgeving aan de ondernemer voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving van de NRTO, een en ander met inachtneming van de daarvoor geldende procedureregels. In een voorkomend geval dient de deelnemer zich te wenden tot het secretariaat van de NRTO.