

## **Algemene leveringsvoorwaarden DentCoach.**

### **Algemene voorwaarden**

#### **Artikel 1 – Definities**

- 1.1. In deze algemene leveringsvoorwaarden verzorgt DentCoach de inschrijving, administratie, organisatie en facturering van de deelnemers.
- 1.2. **Deelnemer**, hieronder wordt verstaan degene die de intentie heeft om deel te nemen, dan wel gaat deelnemen, daadwerkelijk deelneemt, of heeft deelgenomen heeft aan een georganiseerde opleiding, training, coaching in de vorm van contactonderwijs al dan niet tegen betaling één van de hiervoor in 1.3 vermelde activiteiten bezoekt.
- 1.3. **Activiteiten**, hieronder wordt verstaan opleidingen, trainingen, coaching, in-company trainingen, maatwerk.

#### **Artikel 2 – Geldigheid voorwaarden**

- 2.1. Deze voorwaarden zijn op alle activiteiten van DentCoach van toepassing.
- 2.2 Eventuele algemene voorwaarden van de deelnemer binden DentCoach niet. DentCoach handelt uitsluitend onder toepassing van haar eigen voorwaarden.

#### **Artikel 3 – Totstandkoming van de overeenkomst**

- 3.1. De overeenkomst tussen DentCoach en de deelnemer komt tot stand via de website: [www.dentcoach.nl](http://www.dentcoach.nl), of per mail.

De inschrijving van vermelde activiteiten geschiedt in volgorde van ontvangst van inschrijving en ontvangst.

Alle aanmeldingen dienen schriftelijk dan wel digitaal te geschieden. Het ingevulde inschrijfformulier zendt u aan [info@DentCoach.nl](mailto:info@DentCoach.nl) U ontvangt direct na inschrijving via de website een bevestiging van inschrijving per e-mail. Na ontvangst van de (automatische) bevestiging is uw inschrijving definitief.

- 3.2. U heeft 14 dagen wettelijke bedenktijd, daarna zijn de annuleringsvoorwaarden van toepassing.

De deelnemer kan deze ontbinding inroepen door dit tijdig in een brief of e-mail aan DentCoach te sturen. In dat geval dient de deelnemer het te ontvangen onderwijsmateriaal op eigen kosten en voor eigen risico zo spoedig mogelijk aan DentCoach terug te zenden. Geen recht op ontbinding bestaat als de activiteit is begonnen voor dat de termijn van 14 kalenderdagen is verstreken.

- 3.3. Ongeveer 6 weken voor de cursus wordt de factuur voor het betalen van de in 1.3. genoemde activiteiten verzonden. U dient de cursuskosten uiterlijk 2 weken voor de aanvang van de activiteit te voldoen.

- 3.4. Ongeveer 2 weken voor de aanvang van een activiteit ontvangt u nadere informatie over locatie, programma, syllabus (indien van toepassing) e.d.

- 3.5. Als een activiteit is volgeboekt, ontvangt u zo spoedig mogelijk bericht. Uw naam

wordt op een wachtlijst geplaatst en u krijgt bericht wanneer er een extra activiteit wordt georganiseerd of wanneer de volgende activiteit plaatsvindt.

3.6. Als een activiteit wegens een onvoldoende aantal inschrijvingen komt te vervallen, ontvangt u daarvan ongeveer drie weken voor de aanvang van de cursus bericht. U zult een bericht krijgen wanneer er een nieuwe activiteit plaatsvindt. De inschrijving zal dan worden doorgeschoven naar de volgende activiteit.

3.7. Alle prijzen zijn BTW vrijgesteld.

3.8. Een training, coaching op aanvraag is een verzoek om bij- en nascholing buiten het reguliere programma-aanbod om. In overleg met de aanvrager wordt de inhoud van de scholing bepaald, wie de docent is, waar en wanneer de scholing plaatsvindt en hoeveel deelnemers de scholing zullen gaan volgen. DentCoach bepaalt de totstandkoming van de prijs. DentCoach draagt zorg voor de inschrijving en de organisatie van de scholing. Alle bepalingen van deze algemene leveringsvoorwaarden zijn op de training, coaching op aanvraag van toepassing. Bij annuleren door een deelnemer gelden dezelfde voorwaarden zoals beschreven in artikel 5 van deze algemene leveringsvoorwaarden.

#### **Artikel 4 – Annulering**

4.1. Bij een annulering van een activiteit door een deelnemer, wordt afhankelijk van het moment van annuleren kosten in rekening gebracht:

Bij annuleren meer dan 1 maand voor aanvangsdatum activiteit, 25% van de deelnameprijs.

Bij annuleren binnen 1 maand voor aanvangsdatum activiteit, 50% van de deelnameprijs.

Bij annuleren minder dan 1 week voor aanvangsdatum activiteit, 100% van de deelnameprijs.

4.2. In geval een deelnemer de activiteit tussentijds beëindigd of anderszins niet deelneemt, heeft de desbetreffende deelnemer geen recht op terugbetaling.

#### **Artikel 5 – Betalingsvoorwaarden**

5.1. Vragen over in rekening gebrachte bedragen dient de deelnemer binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging/factuur schriftelijk kenbaar te maken aan DentCoach.

5.2. De door DentCoach in rekening gebrachte bedragen zijn direct opeisbaar. Betalingen dienen uiterlijk 4 weken vóór aanvangsdatum door de deelnemer te geschieden of, indien de activiteit datum binnen deze termijn valt, altijd 2 werkdagen voor aanvang van de activiteit.

5.3. Bij niet-betaling van het volledige bedrag binnen vier weken vóór de activiteit datum zal DentCoach één betalingsherinnering toesturen.

5.4. Voldoet de deelnemer binnen 14 dagen na datum van de betalingsherinnering wederom niet of niet volledig aan de betalingsverplichting dan is DentCoach zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen dan wel derden

daarmee te belasten.

5.5. DentCoach is bij betalingsachterstand gerechtigd de cursist de toegang tot de desbetreffende cursus te weigeren of te verlangen contant te betalen.

5.6. Alle buitengerechtelijke incassokosten, verbonden aan de incasso der vorderingen komen ten laste van de deelnemer. Deze kosten bedragen tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 50,-.

### **Artikel 6 – Auteursrecht**

6.1. Alle door of in opdracht van DentCoach gemaakte materialen en grafische afbeeldingen en of andere ontwerpen, gemaakt in het kader van de uitvoering van de overeenkomst, blijft het intellectuele eigendom van DentCoach daarnaast rust op de inhoud van dit lesmateriaal, te weten syllabi, studiegids, boeken, filmmateriaal die ten behoeve van de activiteit worden verstrekt, auteursrecht. Alle verkregen lesmateriaal en of informatie is bedoeld voor eigen gebruik van de deelnemer en of organisatie. Het is de deelnemer niet toegestaan enige aanduiding betreffende auteursrechten, merken, handelsnaam of andere rechten van intellectueel eigendom uit lesmateriaal te verwijderen, wijzigen, veelevoudigen en/of openbaar te maken.

### **Artikel 7 - Vertrouwelijkheid.**

7.1. Alle informatie die door de deelnemer wordt verstrekt is vertrouwelijk voor DentCoach, haar medewerkers en docenten.

### **Artikel 8 – Overmacht**

8.1. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil van DentCoach onafhankelijke omstandigheid, die nakoming van de overeenkomst door DentCoach blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede voor zover daaronder niet reeds begrepen oorlog, oorlogsgevaar, burgeroorlog, oproer, werkstaking, werkliedenuitsluiting, transportmoeilijkheden, brand en andere ernstige storingen binnen het bedrijf van DentCoach of diens leveranciers.

8.2. DentCoach is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting indien er sprake is van overmacht. In het geval, ten gevolge van overmacht, DentCoach niet in staat is de overeenkomst na te komen, is de deelnemer verplicht de tot dat moment verrichte werkzaamheden aan DentCoach te betalen.

### **Artikel 9 – Aansprakelijkheid**

9.1. De aansprakelijkheid van DentCoach en de door haar ingeschakelde partijen en of organisaties is steeds beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de aansprakelijkheidsverzekering van DentCoach wordt uitbetaald met als maximum het bedrag dat betaald is voor de geleverde dienst.

9.2. DentCoach is niet aansprakelijk voor diefstal, verduistering, verlies en/of beschadiging van eigendommen of bezittingen van een deelnemer.

9.3. DentCoach aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor het opvolgen en/of interpreteren door deelnemers van de aanbevelingen in het schriftelijk materiaal neergelegd en/ of mondelinge aanwijzingen tijdens de activiteit.

### **Artikel 10 – Toepasselijk recht**

10.1. Op alle overeenkomsten van DentCoach is het Nederlands recht van toepassing.

### **Klachtenreglement DentCoach**

Alle geschillen over de overeenkomst of de uitvoering daarvan, waaronder de toepasselijkheid van deze voorwaarden, zullen bij uitsluiting door de bevoegde rechter binnen het Arrondissement van de Rechtbank te Amersfoort beslecht worden, ook indien de opdrachtgever niet in Nederland is gevestigd.

### **Artikel 1 Definities**

In dit klachtenreglement worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven, of uit de context anders blijkt:

Dienst: alle diensten die onder DentCoach vallen.

Klacht: elke schriftelijke uiting van ongenoegen, kenbaar gemaakt door een deelnemer of opdrachtgever tijdens de door hem/haar genoten dienst en ingediend volgens, in overeenstemming met dit reglement.

1. Klachtbehandelaar: de door DentCoach aangestelde persoon om de klacht te behandelen.
2. Klager: de deelnemer of opdrachtgever die een klacht uit
3. Onafhankelijke derde partij: Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken.

### **Artikel 2. Doel van het klachtenreglement**

Het doel van dit klachtenreglement is het op een laagdrempelige wijze oplossen van klachten.

### **Artikel 3. Procedure**

1. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend bij de dienst tijdens of binnen 2 weken na afronding van een negatieve activiteiten uitslag en

indien de klager eerst heeft geprobeerd de klacht minnelijk met de beklagde op te lossen.

2. De klager doet daarbij in elk geval opgave van:

- Zijn naam, adres, postcode, woonplaats, telefoonnummer en emailadres;
- De naam van de persoon tegen wie de klacht zich richt ( "Beklaagde");
- De datum van de activiteit waaraan de klager deelneemt of heeft deelgenomen.
- De locatie waar de activiteit heeft plaats gevonden.
- Een korte omschrijving van de klacht.

3. De dienst legt de datum van ontvangst van de klacht van Klager vast. De dienst zendt Klager binnen 10 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst. Daarbij vermeldt de dienst in overleg met de directeur de naam van de beoogde Klachtbehandelaar.

4. Binnen 5 werkdagen nadat de Klachtbehandelaar is aangewezen, neemt deze de behandeling van de klacht ter hand. De Klachtbehandelaar handelt daarbij adequaat.

5. De Klachtbehandelaar hoort Klager en Beklaagde. Indien de Klachtenbehandelaar een schriftelijk verslag maakt van het horen van Klager en Beklaagde, zal aan zowel Beklaagde als Klager een afschrift worden verstrekt.

6. De klacht wordt afgehandeld binnen 30 werkdagen nadat de Klachtbehandelaar heeft ontvangen. De Klachtbehandelaar kan deze termijn eenmalig met maximaal vier weken verlengen. Indien Klager en Beklaagde hiermee akkoord gaan kan afhandeling telefonisch plaats vinden.

7. De Klachtbehandelaar beijvert zich om naar aanleiding van de klacht een bevredigende oplossing te vinden. De klachtbehandelaar is niet bevoegd een bindende uitspraak te doen of sancties op te leggen. De Klachtbehandelaar mag wel aanbevelingen doen of zijn mening uiten over (aspecten van) de klacht. Aan dergelijke uitlatingen kunnen geen rechten worden ontleend.

8. De Klachtbehandelaar legt de datum waarop hij de klacht heeft ontvangen schriftelijk vast alsmede de door hem gevolgde procedure deugdelijk vast (met inbegrip van eventuele met de Klager of Beklaagde gemaakte afspraken). Eventuele met Klager en Beklaagde gemaakte afspraken zendt de Klachtenbehandelaar naar Klager en Beklaagde.

9. Wanneer de klachtbehandeling is beëindigd stuurt de Klachtbehandelaar zijn advies aan Klager, Beklaagde alsmede aan DentCoach.

10. DentCoach beslist bij wijze van bindend advies over de klacht op basis van het advies van de Klachtenbehandelaar en zal Klager en beklagde schriftelijk op basis daarvan berichten. DentCoach zal binnen 10 werkdagen tot uitvoering van het advies overgaan. Het oordeel is voor beide partijen bindend.

11. Na beëindiging van de Klachtbehandeling behoudt de Klachtbehandelaar gedurende drie jaar het dossier. Daarna wordt het dossier vernietigd.

12. Op verzoek van de Klachtenbehandelaar kan een tweede of andere Klachtenbehandelaar worden aangewezen.

13. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld door DentCoach.