Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden – Consumenten (B2C)

Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op **Consumenten** en beschrijven de voorwaarden waaronder IMK Opleidingen B.V. en IMK-IPV Academie B.V. opleidingen, trainingen en aanverwante diensten leveren in het kader van het **Open Programma**.

Zakelijke opdrachtgevers (B2B) vallen expliciet buiten de reikwijdte van deze voorwaarden en zijn onderworpen aan de afzonderlijke **Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden – Zakelijke opdrachtgevers (B2B)** van IMK Opleidingen B.V. en IMK-IPV Academie B.V.

Artikel 1 – Definities (B2C) 2
Artikel 2 – Toepasselijkheid 3
Artikel 3 – Aanbod 3
Artikel 4 – Overeenkomst 4
Artikel 5 – Herroepingsrecht (koop op afstand) 4
Artikel 6 – Annulering, verplaatsing en (tussentijdse) beëindiging 4
Artikel 7 – Intellectuele eigendom en auteursrecht 6
Artikel 8 – Prijs, btw en prijswijzigingen 6
Artikel 9 – Levering en lesmateriaal 6
Artikel 10 – Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst 7
Artikel 11 – Betaling en verzuim 7
Artikel 12 – Aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer 7
Artikel 13 – Privacy en vertrouwelijkheid 8
Artikel 14 – Klachten 8
Artikel 15 – Geschillenregeling 8
Artikel 16 - Nakomingsgarantie (NRTO) 8
Artikel 17 – Wijzigingen 9

Artikel 1 – Definities (B2C)

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 **Opdrachtnemer / wij**
IMK Opleidingen B.V. en IMK-IPV Academie B.V.

1.2 **Consument / u**
De natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een opleiding of training afneemt bij de Opdrachtnemer.

1.3 **Deelnemer**
De natuurlijke persoon die deelneemt aan een door Opdrachtnemer verzorgde Educatieve dienst.

1.4 **Overeenkomst**
De overeenkomst tussen u en Opdrachtnemer met betrekking tot een Educatieve dienst.

1.5 **Overeenkomst op afstand**
Een Overeenkomst die tot stand komt zonder gelijktijdige fysieke aanwezigheid van Consument en Opdrachtnemer, waarbij uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand als bedoeld in artikel 6:230g BW.

1.6 **Educatieve dienst**
Een door Opdrachtnemer aangeboden Opleiding of Training in het Open Programma, uitgevoerd fysiek, online of in een combinatie daarvan, inclusief het daarbij behorend Onderwijsmateriaal en toegang tot de digitale leeromgeving, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.

1.7 **Open Programma**
Het door Opdrachtnemer vastgestelde opleidings- en trainingsaanbod met open inschrijving voor individuele deelnemers.

1.8 **Training**
Een kortdurende Educatieve dienst bestaande uit één of enkele bijeenkomsten.

1.9 **Opleiding**
Een meerdaagse Educatieve dienst bestaande uit meerdere bijeenkomsten.

1.10 **Lesmateriaal**
Alle door Opdrachtnemer verstrekte of digitaal beschikbaar gestelde les- en studiematerialen, waaronder syllabi, hand-outs, digitale bestanden en materiaal in de online leeromgeving.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, inschrijvingen en Overeenkomsten tussen u en Opdrachtnemer met betrekking tot een Educatieve dienst in het kader van het Open Programma.

2.2 Deze voorwaarden gelden uitsluitend voor Consumenten.
Indien u handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijn de Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden Zakelijke opdrachtgevers (B2B) van toepassing.

2.3 Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze vooraf uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt mede verstaan elektronische communicatie.

2.4 Indien naast deze algemene voorwaarden andere documenten deel uitmaken van de Overeenkomst, zoals het inschrijfformulier, de bevestiging of opleidingsinformatie, vormen deze gezamenlijk de Overeenkomst. Indien bepalingen uit aanvullende documenten afwijken van deze voorwaarden, geldt de voor de consument meest gunstige bepaling.

2.5 Indien een bepaling uit deze algemene voorwaarden nietig is of wordt vernietigd, blijven de overige bepalingen volledig van kracht. De betreffende bepaling wordt dan vervangen door een bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij de bedoeling daarvan, met inachtneming van de wet.

2.6 Deze algemene voorwaarden kunnen alleen worden gewijzigd voor toekomstige Overeenkomsten. Voor reeds gesloten Overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die van toepassing waren op het moment van sluiten, tenzij wijziging verplicht is op grond van wet- of regelgeving.

Artikel 3 – Aanbod

3.1 De opdrachtnemer brengt het aanbod van opleidingen en trainingen uit via de website, per e-mail en/of in andere schriftelijke of digitale vorm.

3.2 Het aanbod bevat een duidelijke en volledige omschrijving van de opleiding of training, waaronder in ieder geval wordt vermeld:

a) de inhoud en opzet van het onderwijs;
b) de duur en het aantal bijeenkomsten;
c) de startdatum en, indien van toepassing, de geplande data;
d) de wijze van uitvoering (fysiek, online of hybride);
e) de toelatingseisen, voor zover van toepassing;
f) de voorwaarden waaronder de opleiding of training niet doorgaat;
g) de prijs, aangeduid als totale eindprijs, inclusief btw of als btw-vrijgesteld, en eventuele bijkomende kosten;
h) de wijze van betaling.

3.3 Voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst stelt de Opdrachtnemer deze algemene voorwaarden op duidelijke wijze aan u beschikbaar.

3.4 Bij een overeenkomst op afstand verstrekt de Opdrachtnemer u vóór of uiterlijk bij het sluiten van de overeenkomst tevens de wettelijk verplichte informatie, waaronder:

a) de identiteit en contactgegevens van de Opdrachtnemer;
b) de belangrijkste kenmerken van het onderwijs;
c) de totale prijs;
d) het herroepingsrecht en de wijze waarop u daarvan gebruik kunt maken;
e) de geldigheidsduur van het aanbod, indien van toepassing.

3.5 De Opdrachtnemer mag aan een inschrijving de voorwaarde verbinden dat u juiste en volledige persoonsgegevens verstrekt die nodig zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.

3.6 De Opdrachtnemer behoudt zich het recht voor een inschrijving te weigeren indien redelijkerwijs blijkt dat de opleiding of training niet passend is voor u. In dat geval wordt in overleg gezocht naar een passend alternatief of ontvangt u het betaalde bedrag volledig terug.

Artikel 4 – Overeenkomst

4.1 De overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de inschrijving van u en bevestiging daarvan door Opdrachtnemer. Deze bevestiging wordt schriftelijk of langs elektronische weg verstrekt.

4.2 In geval van elektronische totstandkoming van de Overeenkomst verzendt Opdrachtnemer onverwijld een elektronische bevestiging van ontvangst. Zolang deze bevestiging niet is verzonden, kunt u de aanvaarding herroepen.

4.3 Bij een overeenkomst op afstand ontvangt u, na totstandkoming van de overeenkomst, alle wettelijk verplichte informatie per e-mail of als downloadbaar document, zodat u deze kunt opslaan en later kunt teruglezen.

Artikel 5 – Herroepingsrecht (koop op afstand)

5.1 Indien u als consument een overeenkomst op afstand sluit, kunt u deze binnen 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst zonder opgave van redenen ontbinden.

5.2 U kunt gebruikmaken van het herroepingsrecht door binnen de in lid 5.1 genoemde termijn een ondubbelzinnige verklaring te sturen per e-mail of post. Na herroeping ontvangt u alle door u betaalde bedragen zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van uw verklaring terug, via hetzelfde betaalmiddel, tenzij anders overeengekomen.

5.3 Indien wij u niet tijdig hebben geïnformeerd over het herroepingsrecht, wordt de herroepingstermijn verlengd tot 14 kalenderdagen nadat u deze informatie alsnog heeft ontvangen, met een maximum van 12 maanden na het sluiten van de overeenkomst.

5.4 De opleiding of training start binnen de bedenktijd alleen indien u daar uitdrukkelijk om verzoekt. Indien u tijdens de bedenktijd gebruikmaakt van het herroepingsrecht nadat de uitvoering is gestart, bent u een evenredige vergoeding verschuldigd voor het reeds uitgevoerde deel van de overeenkomst. Deze vergoeding wordt vastgesteld overeenkomstig artikel 6.6.

5.5 Het herroepingsrecht vervalt indien de overeenkomst volledig is uitgevoerd binnen de bedenktijd, mits: a) de uitvoering is begonnen met uw uitdrukkelijke voorafgaande instemming; en b)u vooraf heeft verklaard afstand te doen van uw herroepingsrecht bij volledige uitvoering.

5.6 Indien u bij herroeping fysiek onderwijsmateriaal heeft ontvangen, dient u dit zo spoedig mogelijk aan ons te retourneren, tenzij anders overeengekomen. De kosten van retourzending zijn voor uw rekening. Indien studiemateriaal, licenties of toegang tot digitale leeromgevingen op uw verzoek al zijn geleverd of geactiveerd en deze redelijkerwijs niet kunnen worden geannuleerd, kunnen de daarmee gemoeide kosten in rekening worden gebracht overeenkomstig artikel 6.6.

Artikel 6 – Annulering, verplaatsing en (tussentijdse) beëindiging

Annulering, beëindiging of een verzoek tot verplaatsing geschiedt schriftelijk, per post of e-mail. Als datum geldt de verzenddatum.

6.1 Annulering (na bedenktijd)
Na afloop van de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 5 kunt u de overeenkomst annuleren.
De vergoeding bedraagt:

a) Tot twee (2) maanden voor aanvang: 10% van de overeengekomen prijs
b) Tussen twee (2) maanden en één (1) maand voor aanvang: 20%
c) Tussen één (1) maand en twee (2) weken voor aanvang: 30%
d) Korter dan twee (2) weken voor aanvang: 50%

6.2 Verplaatsen van de startdatum (voor aanvang)
U kunt de startdatum verplaatsen naar een andere beschikbare startdatum, mits dit organisatorisch haalbaar is en u gelijktijdig een nieuwe startdatum kiest.
De vergoeding bedraagt:

a) Tot twee (2) maanden voor aanvang: 5% van de overeengekomen prijs
b) Tussen twee (2) maanden en één (1) maand voor aanvang: 10%
c) Tussen één (1) maand en twee (2) weken voor aanvang: 15%
d) Binnen twee (2) weken voor aanvang tot de startdatum: 25%

Indien geen passende nieuwe startdatum wordt gekozen of verplaatsen niet mogelijk is, geldt het verzoek als een annulering en is artikel 6.1 van toepassing.
Na de geplande startdatum is verplaatsen niet meer mogelijk. Een verzoek tot verplaatsing na aanvang van de opleiding wordt aangemerkt als een verzoek tot tussentijdse beëindiging waarop artikel 6.3 van toepassing is.

6.3 Tussentijdse beëindiging (na start)
U kunt de overeenkomst na de start van de opleiding tussentijds beëindigen.
De vergoeding bedraagt:

a) 100% van de kosten van de reeds gevolgde trainingsdagen; en
b) 50% van de kosten van de nog niet gevolgde trainingsdagen

6.4 Niet verschijnen
Indien u zonder tijdige annulering niet verschijnt of niet deelneemt aan (een deel van) de opleiding, wordt dit aangemerkt als een tussentijdse beëindiging zoals bedoeld in artikel 6.3.

6.5 Annulering door opdrachtnemer
Indien wij een opleiding of training annuleren, ontvangt u het reeds betaalde bedrag volledig terug of bieden wij, in overleg, een passend alternatief aan. U bent niet verplicht dit alternatief te accepteren.

6.6 Grondslag en berekening van vergoedingen

a) De in dit artikel genoemde vergoedingen zijn gebaseerd op een redelijke inschatting van de door ons gemaakte kosten en gederfde inkomsten.
b) Kosten die wij nog niet hebben gemaakt, zoals nog niet geleverd studiemateriaal, worden in mindering gebracht.
c) Indien studiemateriaal, licenties of toegang tot digitale leeromgevingen voor u zijn geactiveerd en deze redelijkerwijs niet kunnen worden geannuleerd, brengen wij hiervoor een redelijke vergoeding in rekening, beperkt tot de daadwerkelijk gemaakte kosten.
d) Indien de werkelijke kosten en schade aantoonbaar lager zijn dan de berekende vergoeding, wordt de vergoeding daarop aangepast.
e) De totale vergoeding bedraagt nooit meer dan de overeengekomen opleidingsprijs.
f) Deze bepaling is tevens van toepassing op vergoedingen die verschuldigd zijn bij uitoefening van het herroepingsrecht na aanvang van de uitvoering zoals bedoeld in artikel 5.4.

Artikel 7 – Intellectuele eigendom en auteursrecht

7.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op door Opdrachtnemer ontwikkelde of verstrekte materialen berusten bij Opdrachtnemer of diens licentiegevers, tenzij schriftelijk anders overeengekomen

7.2 Het door de Opdrachtnemer verstrekte of beschikbaar gestelde lesmateriaal is uitsluitend bedoeld voor uw persoonlijk gebruik.

7.3 Op al het lesmateriaal rust het auteursrecht van de Opdrachtnemer of van derden. U mag dit materiaal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Opdrachtnemer:

a) kopiëren of verspreiden;
b) openbaar maken;
c) delen met derden;
d) of onder eigen naam gebruiken, ook niet in gewijzigde vorm.

7.4 Deze bepalingen gelden zowel tijdens als na afloop van de opleiding of training.

7.5 Overtreding van dit artikel kan leiden tot beëindiging van de overeenkomst en tot aansprakelijkheid voor de daardoor ontstane schade.

Artikel 8 – Prijs, btw en prijswijzigingen

8.1 De prijs van de opleiding of training staat vermeld in het aanbod. Voor consumenten vermelden wij de totale prijs inclusief btw. Indien een opleiding is vrijgesteld van btw, wordt dit als zodanig aangegeven.

8.2 De prijs die geldt voor de overeenkomst is de prijs die bij het sluiten van de overeenkomst aan u is bevestigd.

8.3 Prijswijzigingen na het sluiten van de overeenkomst hebben geen invloed op de overeengekomen prijs, tenzij de prijswijziging plaatsvindt na drie (3) maanden na het sluiten van de overeenkomst en vóór aanvang van de opleiding of training. In dat geval heeft u het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden. Prijswijzigingen die het gevolg zijn van wettelijke regelingen, zoals wijzigingen in btw, kunnen altijd worden doorgevoerd zonder recht op ontbinding.

8.4 Kennelijke fouten of vergissingen in het aanbod of in prijsvermeldingen binden ons niet.

Artikel 9 – Levering en lesmateriaal

9.1 Wij zorgen ervoor dat het lesmateriaal tijdig beschikbaar is, uiterlijk vóór of bij aanvang van de betreffende bijeenkomst of het opleidingsonderdeel, tenzij anders overeengekomen. Dit omvat ook het tijdig verstrekken van toegang tot digitale leeromgevingen.

Lesmateriaal kan fysiek of digitaal worden verstrekt, voorafgaand aan of tijdens de opleiding, al dan niet via een externe leverancier.

9.2 Fysiek lesmateriaal dat onjuist of beschadigd wordt geleverd, wordt kosteloos vervangen.

9.3 Indien u digitaal lesmateriaal ontvangt, bent u zelf verantwoordelijk voor het bekijken, downloaden en, indien gewenst, printen daarvan, voor zover dit technisch mogelijk is.

9.4 Wij informeren u vooraf of bij de start van de opleiding over de wijze van beoordeling van opdrachten, toetsen of praktijkopdrachten en de termijn waarbinnen u een terugkoppeling ontvangt. Deze termijn staat in redelijke verhouding tot de voortgang van de opleiding en een eventuele herkansingsmogelijkheid.

Artikel 10 – Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

10.1 De opleiding of training en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan wat u op grond van de overeenkomst en de gegeven informatie redelijkerwijs mag verwachten.

10.2 Indien u uw verplichtingen niet nakomt, mag de Opdrachtnemer zijn verplichtingen opschorten, voor zover dit redelijk is.

10.3 Indien de Opdrachtnemer zijn verplichtingen niet nakomt, mag u uw verplichtingen opschorten, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

10.4 Indien één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, mag de andere partij de overeenkomst ontbinden, tenzij de tekortkoming van zo geringe betekenis is dat ontbinding niet gerechtvaardigd is.

Artikel 11 – Betaling en verzuim

11.1 Betaling vindt plaats via de door ons aangeboden betaalmethoden. Tenzij anders overeengekomen, dient het volledige bedrag vóór de startdatum van de opleiding of training te zijn voldaan. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, betaalt u volgens de afgesproken termijnen.

11.2 Indien u niet tijdig betaalt, ontvangt u een kosteloze betalingsherinnering waarin u een termijn van veertien (14) kalenderdagen krijgt om alsnog te betalen. Indien betaling binnen deze termijn uitblijft, bent u na afloop van deze termijn in verzuim. Vanaf dat moment zijn wij gerechtigd:

a) wettelijke rente in rekening te brengen;
b) buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen conform de wettelijke staffel (Wet Incassokosten).

Indien wettelijke regels met betrekking tot rente of incassokosten wijzigen, gelden automatisch de dan geldende wettelijke maxima.

11.3 Indien u een klacht heeft gemeld, mag u het betwiste deel van het factuurbedrag opschorten totdat de klacht is afgehandeld. Over het betwiste bedrag worden gedurende die periode geen rente of incassokosten in rekening gebracht. De verplichting tot betaling van het niet-betwiste deel blijft bestaan.

11.4 Wij kunnen in uw voordeel afwijken van de bepalingen in dit artikel.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer

12.1 Indien de Opdrachtnemer toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van de overeenkomst en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer beperkt tot vergoeding van directe schade. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, gederfde inkomsten of gemiste kansen. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat u voor de betreffende opleiding of training heeft betaald.

12.2 De aansprakelijkheid van de Opdrachtnemer voor schade als gevolg van opzet of bewuste roekeloosheid, dan wel voor schade door letsel, overlijden of zaakschade, wordt niet uitgesloten of beperkt.

12.3 De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen die door de Opdrachtnemer zijn ingezet bij de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 13 – Privacy en vertrouwelijkheid

13.1 De Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en vertrouwelijke informatie en handelt overeenkomstig de geldende privacywetgeving, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

13.2 Informatie die u verstrekt wordt vertrouwelijk behandeld en alleen gebruikt voor de uitvoering van de overeenkomst, tenzij de wet anders bepaalt.

Artikel 14 – Klachten

14.1 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of het factuurbedrag meldt u zo spoedig mogelijk nadat deze zijn ontstaan, schriftelijk of per e-mail via: kwaliteit@imkopleidingen.nl.

14.2 Wij bevestigen de ontvangst van uw klacht en nemen deze binnen veertien (14) kalenderdagen in behandeling. U ontvangt uiterlijk binnen dertig (30) kalenderdagen na ontvangst een inhoudelijke reactie. Indien meer tijd nodig is, informeren wij u hierover en geven wij een indicatie van de termijn waarbinnen u een reactie kunt verwachten.

14.3 Indien uw klacht niet in onderling overleg wordt opgelost, ontstaat een geschil zoals bedoeld in artikel 15.

Artikel 15 – Geschillenregeling

15.1 Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

15.2 Geschillen tussen u en ons over de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst kunnen worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (www.degeschillencommissie.nl).

15.3 De Geschillencommissie neemt een geschil alleen in behandeling indien u uw klacht eerst overeenkomstig artikel 14 bij ons heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een oplossing.

15.4 Een geschil dient binnen twaalf (12) maanden na het indienen van de klacht bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

15.5 De Geschillencommissie doet uitspraak in de vorm van een bindend advies.

15.6 Indien u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, zijn wij aan die keuze gebonden. Indien wij een geschil willen voorleggen aan de Geschillencommissie, vragen wij u eerst schriftelijk om binnen vijf (5) weken aan te geven of u daarmee instemt. Bij uitblijven van instemming kunnen wij het geschil aan de bevoegde rechter voorleggen.

15.7 Indien voor bepaalde geschillen een wettelijke regeling geldt (zoals bij examinering), is dit artikel niet van toepassing.

Artikel 16 - Nakomingsgarantie (NRTO)

16.1 De NRTO staat garant voor de nakoming van bindende adviezen van de Geschillencommissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na verzending ter vernietiging aan de rechter voorlegt.

16.2 De garantie geldt niet indien vóór het in behandeling nemen van het geschil:

a) aan het lid surseance van betaling is verleend;
b) het lid failliet is verklaard;
c) de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

16.3 De garantie is beperkt tot € 5.000,- per bindend advies. Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om nakoming te bevorderen.

16.4 Voor toepassing van de garantie dient u uw vordering tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO over te dragen.

Artikel 17 – Wijzigingen

17.1 De Opdrachtnemer mag deze algemene voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten.

17.2 Voor reeds gesloten overeenkomsten blijven de voorwaarden gelden die van toepassing waren op het moment van totstandkoming van de overeenkomst, tenzij wijziging verplicht is op grond van wet- of regelgeving.