

ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN **Wilde Kastanje Training & Opleiding**

Artikel 1 – Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

- **Wilde Kastanje:** Wilde Kastanje Training & Opleiding VOF, gevestigd te Culemborg
- **U:** de natuurlijke persoon die een educatieve dienst of product afneemt en handelt als consument, dat wil zeggen niet in de uitoefening van een beroep of bedrijf
- **Deelnemer:** de persoon die deelneemt aan een training
- **Educatieve dienst:** een training, opleiding, workshop of andere vorm van leren
- **Product:** een fysiek of digitaal goed, zoals een boek, reader, notitieblok of ander materiaal
- **Overeenkomst:** de overeenkomst tussen u en Wilde Kastanje
- **Opstartkosten:** kosten die Wilde Kastanje maakt ter voorbereiding van de uitvoering van de overeenkomst, zoals administratie, planning, locatie, voorbereiding en organisatie

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen u en Wilde Kastanje met betrekking tot educatieve diensten en/of producten.
2. Indien u handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, zijn deze consumentenvoorwaarden niet van toepassing. In dat geval zijn de algemene voorwaarden van Wilde Kastanje Training & Opleiding voor zakelijke klanten van toepassing.
3. Afwijkingen zijn alleen geldig als deze schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien bepalingen in deze voorwaarden strijdig zijn met dwingend consumentenrecht, geldt de voor u meest gunstige bepaling.

Artikel 3 – Aanbod

1. Het aanbod wordt duidelijk en begrijpelijk weergegeven, bijvoorbeeld via de website.
2. Het aanbod bevat in ieder geval:
 - o de inhoud en opzet van de training of het product
 - o de wijze van uitvoering (online of fysiek)
 - o de startdatum en duur (bij educatieve diensten)
 - o de voorwaarden waaronder de training eventueel niet doorgaat
 - o de prijs inclusief bijkomende kosten
 - o de wijze van betaling
3. Deze voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst beschikbaar gesteld.

Artikel 4 – Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand na inschrijving of aankoop en bevestiging door Wilde Kastanje.
2. U ontvangt hiervan een bevestiging per e-mail.

Artikel 5 – Bedenktijd (herroepingsrecht)

1. U heeft het recht de overeenkomst binnen 14 dagen na inschrijving of aankoop zonder opgave van redenen te ontbinden.

2. Indien niet alle wettelijk verplichte informatie is verstrekt, wordt deze termijn verlengd tot maximaal 12 maanden.
3. U maakt gebruik van het herroepingsrecht door dit per e-mail aan Wilde Kastanje kenbaar te maken.
4. Indien de educatieve dienst binnen de bedenktijd start:
 - o gebeurt dit alleen op uw uitdrukkelijk verzoek
 - o bent u bij ontbinding een evenredig deel van de kosten verschuldigd
5. Onder een uitdrukkelijk verzoek wordt verstaan een actieve en voorafgaande instemming van u, bijvoorbeeld via het inschrijfformulier of per e-mail.
6. Indien de educatieve dienst volledig digitaal wordt aangeboden en direct na inschrijving start, verklaart u uitdrukkelijk afstand te doen van het herroepingsrecht, nadat u hiermee vooraf heeft ingestemd.
7. Bij aankoop van een product geldt dat dit binnen 14 dagen na ontvangst kan worden geretourneerd, mits ongebruikt en, indien redelijkerwijs mogelijk, in originele staat.
8. Indien een product gebruikt of beschadigd wordt geretourneerd, kan een waardevermindering in rekening worden gebracht.

Artikel 6 – Annulering vóór aanvang

Na afloop van de bedenktijd gelden de volgende annuleringskosten voor educatieve diensten:

- meer dan 2 maanden voor aanvang: 10%
- tussen 2 maanden en 1 maand: 20%
- tussen 1 maand en 2 weken: 30%
- minder dan 2 weken: 50%

Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding.

Indien de werkelijke kosten lager zijn, wordt een lagere vergoeding in rekening gebracht. De vergoeding wordt aangemerkt als een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden en voorbereidingen.

De hoogte van de vergoeding wordt op verzoek door Wilde Kastanje toegelicht.

Indien u zonder afmelding niet deelneemt aan de training, wordt dit aangemerkt als annulering op de dag van uitvoering. In dat geval bent u de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.

U kunt een deelnemer kosteloos laten vervangen door een andere deelnemer, mits dit vooraf per e-mail is doorgegeven aan Wilde Kastanje.

Artikel 7 – Tussentijdse beëindiging

1. U kunt de overeenkomst tussentijds beëindigen.
2. Hierbij wordt aangesloten bij artikel 7:411 BW.
3. U bent een redelijke vergoeding verschuldigd bestaande uit:
 - o de kosten van reeds gevolgde onderdelen
 - o plus maximaal 50% van de totale prijs als opstartkosten
4. De totale vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen prijs.
5. In geval van aantoonbare overmacht, zoals ziekte of bijzondere omstandigheden, kan Wilde Kastanje op verzoek besluiten de vergoeding te matigen of deelname te verplaatsen.

Artikel 8 – Wijziging of annulering door Wilde Kastanje

1. Wilde Kastanje kan een training wijzigen of annuleren bij onvoldoende deelnemers of overmacht.

2. In dat geval wordt een passend alternatief geboden.
3. Indien u hiermee niet akkoord gaat, kunt u kosteloos annuleren.
4. In geval van wijziging of annulering heeft u geen recht op aanvullende schadevergoeding.
5. Bij vervanging van een trainer door een gelijkwaardige trainer bestaat geen recht op kosteloze annulering of schadevergoeding.

Artikel 9 – Levering

1. Lesmateriaal en toegang tot eventuele online leeromgevingen worden tijdig verstrekt.
2. Bij aankoop van producten zonder educatieve dienst geldt een maximale levertijd van 30 dagen, tenzij anders overeengekomen.
3. Verkeerd of beschadigd materiaal wordt kosteloos vervangen.

Artikel 10 – Conformiteit

1. De educatieve dienst en/of het product moet voldoen aan uw redelijke verwachtingen.
2. Indien de overeenkomst niet naar behoren wordt uitgevoerd, zoeken partijen samen naar een passende oplossing.
3. Indien nodig kan de overeenkomst (gedeeltelijk) worden ontbonden.
4. Het niet aansluiten van de educatieve dienst bij persoonlijke verwachtingen geeft geen recht op kosteloze ontbinding of terugbetaling, mits de dienst is uitgevoerd zoals vooraf omschreven.

Artikel 11 – Prijswijzigingen

1. Binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst wordt de prijs niet verhoogd.
2. Bij prijsverhoging na deze periode, maar vóór aanvang, heeft u het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

Artikel 12 – Betaling

1. Betaling vindt plaats volgens de afspraken zoals vermeld op de factuur.
2. Betaling kan zowel voorafgaand aan als na afloop van de training plaatsvinden.
3. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling, ook indien een derde (zoals een werkgever) de kosten voor u voldoet.

Artikel 13 – Niet-tijdige betaling

1. Indien u niet tijdig betaalt, ontvangt u een kosteloze betalingsherinnering met een termijn van 14 dagen.
2. Indien betaling uitblijft, kan Wilde Kastanje wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen conform de geldende wettelijke regeling.

Artikel 14 – Opschorting

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil worden geen rente en incassokosten in rekening gebracht.

Artikel 15 – Aansprakelijkheid

1. Wilde Kastanje is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming.

2. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade of gederfde inkomsten, is uitgesloten.
3. De aansprakelijkheid is beperkt tot het door u betaalde bedrag voor de betreffende educatieve dienst, tenzij de verzekeraar van Wilde Kastanje een hoger bedrag uitkeert.
4. De beperking geldt niet voor schade als gevolg van:
 - o overlijden
 - o lichamelijk letsel
 - o zaakschade

Artikel 16 – Vertrouwelijkheid

1. Wilde Kastanje gaat zorgvuldig om met persoonsgegevens en handelt conform de geldende privacywetgeving.
2. Wilde Kastanje creëert een veilige leeromgeving. Van deelnemers wordt verwacht dat zij vertrouwelijk omgaan met persoonlijke informatie die tijdens de training door andere deelnemers wordt gedeeld.
3. Wat in de training wordt ingebracht, blijft binnen de training, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Artikel 17 – Klachten

1. Klachten kunnen per e-mail worden ingediend.
2. Klachten dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend.
3. Binnen 10 werkdagen ontvangt u een inhoudelijke reactie.
4. Indien meer tijd nodig is, ontvangt u een bericht van ontvangst met een indicatie van de afhandelingstermijn.
5. Voor de volledige klachtenprocedure wordt verwezen naar de klachtenregeling van Wilde Kastanje, te vinden via:
<https://www.wildekastanje.nl/beleid/klachtenregeling/>

Artikel 18 – Geschillen

1. Op de overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de
De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen
3. De uitspraak van deze commissie is bindend.
4. Een geschil kan pas worden ingediend nadat de interne klachtenprocedure is doorlopen.
5. Een geschil dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht aanhangig te worden gemaakt.

Artikel 19 – NRTO-nakomingsgarantie

1. Wilde Kastanje is aangesloten bij de
Nederlandse Raad voor Training en Opleiding.
2. De NRTO staat garant voor de nakoming van bindende adviezen van de geschillencommissie door haar leden, tot een maximum van €5000 per geschil.
3. Deze garantie geldt onder de voorwaarden van de NRTO.

Artikel 20 – Gedrag en veiligheid

Wilde Kastanje creëert een veilige en respectvolle leeromgeving. Van deelnemers wordt verwacht dat zij hieraan bijdragen.

Wilde Kastanje kan een deelnemer weigeren of uitsluiten van deelname indien het gedrag van de deelnemer de veiligheid, het leerklimaat of het verloop van de training verstoort. In dat geval blijft de betalingsverplichting bestaan.

Artikel 21 – Wijziging van voorwaarden

Wijzigingen in deze voorwaarden worden minimaal twee weken vooraf bekendgemaakt. Bij wezenlijke wijzigingen heeft u het recht de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 22 – Intellectueel eigendom

Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder auteursrechten, op het door Wilde Kastanje verstrekte materiaal berusten bij Wilde Kastanje of haar licentiegevers. Het is niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Wilde Kastanje materiaal te verveelvoudigen, openbaar te maken of op andere wijze te delen met derden.

Artikel 23 – Deelname en certificering (optioneel)

Indien een certificaat wordt verstrekt, kan Wilde Kastanje voorwaarden stellen aan deelname, zoals aanwezigheid en actieve deelname.