

Algemene voorwaarden en klachtenprocedure

De Algemene Voorwaarden die hieronder staan zijn van toepassing op alle activiteiten voor deelnemers, gehouden door April trainingen gevestigd te Langbroek. April trainingen staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 68611587. Bij ondertekening van de offerte geeft u aan deze Algemene Voorwaarden te kennen en te accepteren.

Begrippen

Onder 'deelnemer' wordt verstaan: een deelnemer aan een training, dit kan ook een organisatie zijn, aangeduid met 'U'. Onder 'training' wordt verstaan: iedere activiteit van April trainingen ('wij'), waaronder inbegrepen, maar uitdrukkelijk niet beperkt tot: trainingsdagen, workshops, masterclasses, coaching, proeverijen etc.

Artikel 1: Inschrijving en betalingsverplichting

- 1.1 U schrijft zich in door de offerte te ondertekenen of door per email akkoord te geven op de offerte. Zodra we deze ontvangen hebben, mailen we een bevestiging van ontvangst.
- 1.2 Door ondertekening van de offerte heeft u de verplichting tot de volledige betaling van die training op zich genomen.
- 1.4. Indien een deelnemer niet meer mee kan of wil doen, is het mogelijk een vervanger te sturen. Dit moet dan wel binnen 48 uur voor aanvang van de training kenbaar gemaakt worden aan: info@apriltrainingen.nl.
- 1.5 Als een deelnemer na de start van een training de deelname geheel of gedeeltelijk stopt of verzuimt, is er geen recht op terugbetaling van het trainingsgeld. Om de continuïteit van de training te garanderen, is het niet meer toegestaan een vervanger te sturen.

Artikel 3: Betaling

- 3.1 U ontvangt altijd een factuur. Over de prijzen wordt btw in rekening gebracht, tenzij dat nadrukkelijk anders staat vermeld.
- 3.2. De factuur wordt na afloop van de training verstuurd. Indien het een meerdaagse training betreft, is dit na afloop van de laatste trainingsdag.
- 3.3 Bij een open inschrijving krijgen deelnemers vooraf een factuur en worden alleen toegelaten tot de training als wij de totale betaling voor de start van de training hebben ontvangen.

Artikel 4: Annulering door deelnemer

- 4.1 Individuele deelnemers hebben het wettelijk recht zich binnen 14 dagen na aanmelding te bedenken en te annuleren.
- 4.2. Als na bevestiging van trainingsdata de training door de deelnemende organisatie schriftelijk geannuleerd wordt of het verzoek tot verplaatsing naar een andere datum wordt gedaan, gelden de volgende financiële verplichtingen: tot één week (5 werkdagen) voor aanvang 100%, tussen 1 en 3 weken (5-15 werkdagen) voor aanvang van de training 50%, 3 weken of langer van tevoren kan deze kosteloos worden afgezegd.
- 4.3 Eventuele terugbetalingen vinden plaats binnen een maand na annulering.

Artikel 5: Annulering door April trainingen

- 5.1 Als wij door overmacht de training moeten afbreken dan krijgt u altijd de keuze tussen terugbetaling van het trainingsgeld over de resterende trainingsdagen (onder aftrek van het ontvangen lesmateriaal) of het voortzetten van de training op een ander moment, dat zoveel mogelijk in overleg met de getroffen groep of deelnemer zal worden bepaald.
- 5.2 We zijn niet aansprakelijk voor gevolgschade die ontstaat als wij door overmacht een training moeten afbreken.
- 5.3 Eventuele terugbetalingen vinden plaats binnen een maand na annulering.

Artikel 6: Wijzigingen van de trainingsdata, locatie, docent of programma

- 6.1 Wij mogen in geval van ziekte van een docent of ernstige onvoorziene omstandigheden de trainingsdata en/of de trainingslocatie wijzigen. U wordt hierover duidelijk per e-mail geïnformeerd.

6.2 Als er een wijziging van een docent plaatsvindt, ontvangt u hierover vooraf geen bericht. April trainingen draagt zorg voor goede kwaliteit.

6.3 Er is geen sprake van een persoonlijke overeenkomst met docenten.

5.4 Ook mogen wij zonder verdere gevolgen organisatorische en/of inhoudelijke wijzigingen in het trainingsprogramma aanbrengen.

Artikel 6: Respecteren van de huisregels

6.1 Wij maken gebruik van zowel eigen- als externe leslocaties. Als een deelnemer zich niet aan de geldende huisregels houdt zal de docent de deelnemer verzoeken om de huisregels te respecteren.

6.2 Bij herhaaldelijke overtreding hiervan heeft April trainingen het recht de deelnemer niet meer toelaten tot de rest van de training. Er vindt dan geen restitutie van betalingen plaats.

Artikel 7: Vertrouwelijkheid en privacy

7.1 Alle informatie die we van deelnemers of hun organisatie ontvangen, behandelen we strikt vertrouwelijk.

7.2 Tijdens een training is iedere deelnemer verplicht om informatie van andere deelnemers vertrouwelijk te behandelen. Alle informatie over personen en bedrijven die tijdens de training gedeeld wordt, mag niet met derden gedeeld worden.

Artikel 8: Geen aansprakelijkheid door vermissing of schade

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade of vermissing van kleding of eigendommen of voor door derden aangerichte schade tijdens de training.

Artikel 9: Trainingsmateriaal en copyright

9.1 Het opleidingsmateriaal dat we uitdelen tijdens de training wordt automatisch van de deelnemer. Het auteursrecht en copyright voor het studiemateriaal berust bij de schrijvers daarvan.

9.2 Op alle studiematerialen die we zelf gemaakt hebben, rust het auteursrecht van April trainingen. Deelnemers mogen dit kopiëren voor eigen gebruik zolang de bron duidelijk vermeld wordt.

9.3 Het is niet toegestaan trainingsmateriaal, anders dan voor eigen gebruik, te vermenigvuldigen en te verspreiden zonder schriftelijke toestemming van April trainingen.

Artikel 10: Beantwoording van vragen

10.1 Alle vragen kunt u stellen via het mailadres info@apriltrainingen.nl. Wij doen ons best om alle vragen met betrekking tot het onderwijs of van administratieve aard zo snel mogelijk, in principe binnen 48 uur te beantwoorden.

10.2 Als we voor beantwoording meer tijd nodig hebben (bijvoorbeeld omdat wij informatie van derden nodig hebben) stellen wij u daarvan op de hoogte en noemen een nieuwe termijn.

KLACHTENPROCEDURE

We doen ons uiterste best om u een kwalitatieve en inspirerende training aan te bieden, in overeenstemming met de geldende professionele normen. Als u een vraag of bezwaar hebt, horen wij dat graag direct van u, zodat we samen kunnen kijken hoe we tot een oplossing komen. Als u vindt dat jouw klacht niet goed gehoord of beantwoord is, kunt u deze schriftelijk of per mail sturen. Onze klachtenprocedure is 24 uur per dag beschikbaar op onze website: www.apriltrainingen.nl onder "Algemene Voorwaarden".

Waar kunt u uw klacht naar toe sturen?

Een klacht kunt u per e-mail richten aan: info@apriltrainingen.nl en dan krijgt u ook ons antwoord per e-mail.

U kunt uw klacht ook schriftelijk richten aan: April trainingen, Langbroekerdijk A 14, 3947 BH Langbroek. U krijgt dan per post een antwoord van ons.

Omschrijving van de klacht

Graag vernemen wij van u wat de klacht is en hoe u de klacht graag opgelost zou zien.

Ontvangstbevestiging

U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 5 werkdagen, per mail of per post een ontvangstbevestiging.

Afhandeling van jouw klacht

Alle klachten worden door April trainingen afgehandeld. Wij zorgen ervoor dat de klacht zorgvuldig behandeld en binnen de hierna vermelde termijn beantwoord wordt. Alle relevante informatie die wij over de klacht ontvangen, zullen wij binnen 5 werkdagen aan u verzenden. Wij houden u op de hoogte van de te verwachten tijdsduur van de behandeling van de klacht.

Vertrouwelijkheid

Wij respecteren uw privacy. Daarom wordt uw klacht vertrouwelijk behandeld.

Beantwoording van jouw klacht

Wij streven ernaar elke klacht op korte termijn, uiterlijk binnen 4 weken, naar tevredenheid te beantwoorden. Als er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen, stellen wij u hiervan op de hoogte met de reden en de te verwachten tijdsduur.

Registratie van de klacht

Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden die we 1 jaar bewaren. Alle gegevens blijven privé en worden niet aan anderen beschikbaar gesteld.

Klachtencommissie NOBTRA

De vaste trainers van April trainingen zijn aangesloten bij de Nederlandse Orde van Beroepstrainers (NOBTRA). Indien de klacht onderling niet naar tevredenheid kan worden opgelost, kan een beroep worden gedaan op de klachtencommissie van NOBTRA. De klacht moet dan schriftelijk worden ingediend bij het Secretariaat NOBTRA, Herculesplein 14 3584 AA UTRECHT, volgens de voorwaarden zoals beschreven op de website van NOBTRA: <https://nobtra.nl/opdrachtgevers/klachtenprocedure>. Wij zullen de uitspraak van deze klachtencommissie als bindend beschouwen en eventuele consequenties zo snel mogelijk afhandelen.

Voor co-trainers die geen lidmaatschap hebben van NOBTRA, wordt in overleg met de klager een onafhankelijke derde – juridisch adviseur – gezocht om de klacht op te lossen. Kosten hiervoor worden gedeeld door beide partijen.