

# ALGEMENE VOORWAARDEN – Nederlandse Stichting Gestalt (NSG)

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Klant:** elke particulier die bij de NSG een Gestalt Opleiding afneemt of (ii) elk bedrijf, elke instelling, of elke particulier die bij de NSG een Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.

**Incompany- /Maatwerkopleiding:** een Opleiding die de NSG verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.

**Locatiekosten:** de kosten voor de zaal die door de NSG beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.

**Studiemateriaal:** opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.

**Opleiding:** een door de NSG verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. De NSG verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Opleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.

**Overeenkomst op Afstand:** een Opleidingsovereenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

**Extern Examen:** een examen voor een Opleiding anders dan een NSG-examen zoals bedoeld in artikel 8 lid 7, en dat geen deel uitmaakt van de betreffende Opleiding

**Prijs:** de prijs voor een Opleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.

**Opleidingsovereenkomst:** een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen de NSG en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door de NSG, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant. **Website:** de website van de NSG: [www.nsgestalt.nl](http://www.nsgestalt.nl)

## Artikel 2 – CRKBO, NVAGT, EAGT

De NSG is erkend door CRKBO, NVAGT en EAGT

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van de NSG en op alle door de NSG gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. De NSG wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen de NSG en de Klant zijn overeengekomen. Onder

schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).

4. In de gevallen waarin de betreffende Opleidingsovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal de NSG een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen de NSG en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

#### **Artikel 4 - Aanbod**

1. De NSG brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de opleiding.
3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  1. de wijze van uitvoering van de Opleidingsovereenkomst;
  2. wanneer de Opleiding start;
  3. de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat;
  4. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de opleiding deel te mogen nemen;
  5. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  6. de wijze van betaling;
  7. de duur van de Opleidingsovereenkomst.
4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de Opleidingsovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de NSG. Op verzoek van de Klant zal de NSG een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:
  1. de identiteit en het adres van de NSG, inclusief het bezoekadres van de vestiging;
  2. het recht van de Klant de Opleidingsovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1;
  3. de geldigheidsduur van het aanbod.

#### **Artikel 5 – Opleidingsovereenkomst**

1. De Klant gaat een Opleidingsovereenkomst met de NSG aan door middel van de inschrijving voor de Opleiding. Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats via het inschrijfformulier of per e-mail via het door de NSG verstrekte digitale inschrijfformulier, of via een mail naar het secretariaat van de NSG.

2. De Opleidingsovereenkomst komt tot stand wanneer de NSG de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop de NSG schriftelijk de inschrijving voor een Opleiding aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende Opleiding. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Opleidingsovereenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Opleidingsovereenkomst tot stand.
3. Bij contactonderwijs wordt onder aanvang van de Opleiding de datum van de eerste bijeenkomst verstaan. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Opleiding verstaan: het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
4. De NSG is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is de NSG gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.
5. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Opleidingsovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van de NSG. De NSG kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

## **Artikel 6 – Annulering Opleiding**

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde opleidingsmodule naar het oordeel van de NSG onvoldoende is, staat het de NSG vrij om de Opleiding te annuleren of met de Klant overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien de NSG en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de gevolgde opleidingsonderdelen te voldoen. Aan de annulering van een opleiding door de NSG wegens onvoldoende deelnemers kan de klant geen rechten ontlenen jegens de NSG.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. Als moment van ontvangst door de NSG van de annulering geldt in het geval van (i) een brief: de datum van de poststempel, en (ii) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3 en lid 4.
3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 geldt (onverminderd de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 in geval van een Overeenkomst op Afstand indien van toepassing) dat de NSG gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  1. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de Prijs met een minimum van EUR 50,-;

2. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 25% van de Prijs;
  3. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs;
  4. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: de totale Prijs.
4. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door de NSG is verplaatst op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 6, geldt dat de NSG gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
- a. bij annulering in de periode tussen de datum van verplaatsing en twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: 50% van de Prijs;
  - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: de totale Prijs.
5. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door de NSG is gewijzigd op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 7, geldt dat de NSG gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
- a. bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: 50% van de Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval 50% van de Prijs van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht;
  - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: de totale Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht.
6. Annulering door de Klant van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat de NSG met de uitvoering van die Incompany-/Maatwerkopleiding is begonnen. De annulering van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de NSG. Als moment van ontvangst door de NSG van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door de NSG. De geplande aanvangsdatum van de Incompany-/Maatwerkopleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 7.
7. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 geldt dat de NSG gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:

**1:** bij annulering na totstandkoming van de Studieovereenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 6 lid 7: 20% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;

**2:** bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;

**3:** bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;

**4:** bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding.

### **Artikel 7 – Beëindiging/verplaatsen Opleiding Overeenkomst op Afstand**

1. Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.

2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1 dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan de NSG terug te zenden. de NSG is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant.

### **Tussentijdse beëindiging Opleidingsovereenkomst**

3. Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Opleidingsovereenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan de NSG betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (i) hetgeen is bepaald in artikel 7 lid 4 en 5, en (ii) de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.

4. In geval van tussentijdse beëindiging van een meerjarige Opleiding geldt dat alleen restitutie van het door de Klant aan de NSG betaalde of nog verschuldigde bedrag plaatsvindt voor zover dit (i) betrekking heeft op jaren volgend op het opleidingsjaar waarin de tussentijdse beëindiging van de Opleidingsovereenkomst heeft plaatsgevonden en/of (ii) voor zover dit geen betrekking heeft op bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging of modules van de Opleiding waarvan de kosten zijn verdeeld over de verschillende opleidingsjaren van de Opleiding. In dat geval is de Klant bovendien de meerprijs voor de reeds gevolgde opleidingsjaren en het lopende opleidingsjaar aan de NSG verschuldigd, die wordt vastgesteld op basis van de kosten voor vergelijkbare, losse (1-jarige) Opleidingen, vermeerderd met kosten voor genoten meerjarige onderdelen zoals portfoliobegeleiding. Restitutie conform dit lid kan enkel plaatsvinden indien de tussentijdse beëindiging uiterlijk 4 weken voor aanvang van het opvolgende studiejaar heeft plaatsgevonden

5. Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Opleiding of opleidingsonderde(e)l(en) is ter uitsluitende beoordeling van de NSG en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Opleidingsovereenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat de NSG een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voorzover de Opleiding of opleidingsonderde(e)l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de student zich beroept.

### **Wijzigen Opleiding**

6. De NSG kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij de NSG. De NSG zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging EUR 125,- (EUR 50,- als de Prijs exclusief btw gelijk is aan of minder is dan EUR 250), exclusief btw, bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van de NSG tot het wijzigen van de Opleiding deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte modules van de Opleiding, te voldoen. Een Incompany-/ Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.

7. De NSG behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.

8. Bij overmacht situaties behoudt de NSG zich het recht voor om wijzigingen in te voeren in Opleidingsdata, locaties en opleiders. Wanneer Klanten door onvoorziene omstandigheden besluiten tot een vroegtijdige beëindiging van de Opleiding en daardoor het aantal deelnemers tot onder het in de Opleidingsovereenkomst vermelde minimum daalt, dan kan de NSG besluiten tot een bijstelling van het Opleidingsprogramma

9. De NSG behoudt zich het recht voor de in de Opleidingsovereenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

### **Artikel 8 – Examens**

1. Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten Extern Examen. Zie hiervoor de opleidingsovereenkomst.

2. Indien een exameninstituut een Extern Examen voor een Opleiding zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor een tijdige aanmelding en het voldoen aan de overige (betalings)voorwaarden van een dergelijk Extern Examen. De NSG aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met Externe Examens.

### **Artikel 9 – Betaling**

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling plaats door middel van een factuur. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan de NSG. In sommige Opleidingsovereenkomsten is vastgelegd dat de Klant in termijnen kan betalen. De Klant is er

zelf verantwoordelijk voor dat de betalingen zijn gedaan uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.

2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Opleiding in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij inschrijving voor een Opleiding aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Opleiding niet worden gewijzigd. Voor betaling in termijnen wordt een opslag in rekening gebracht.

3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. De NSG streeft ernaar de (eerste) factuur twee weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. De NSG hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

4. De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan de NSG te hebben voldaan.

5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt de NSG de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die de NSG moet maken om het aan de NSG toekomende bedrag te innen, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-. Indien de Klant een particulier is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal de NSG de vordering uit handen geven aan een incassobureau.

7. De Klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.

8. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan en/of de Opleidingsovereenkomst mede heeft ondertekend, is zowel de Klant als diens werkgever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan de NSG op grond van de Opleidingsovereenkomstovereenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

## **Artikel 10 – Legitimatie**

1. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelnemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.

2. Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 5 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van de NSG, te tonen.

## **Artikel 11 – Prijs**

1. De kosten van iedere Opleiding en de betalingswijze (alsmede of voor die Opleiding betaling in termijnen mogelijk is) staan vermeld in de brochures en op de Website. De Locatiekosten en de Arrangementskosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.

2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Opleidingsovereenkomst, kunnen door de NSG worden doorberekend aan de Klant.

3. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 11 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Opleidingsovereenkomst, heeft de Klant het recht de Opleidingsovereenkomst te ontbinden.

4. Alle door de NSG genoemde bedragen zijn inclusief btw.

5. De NSG zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over eventuele Arrangementskosten.

## **Artikel 12 – Aansprakelijkheid van de NSG**

1. In het geval dat de NSG aansprakelijk is voor schade aan de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Alleen in het geval dat sprake is van opzet of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van de NSG geldt het voorgaande niet. De aansprakelijkheid van de NSG jegens de Klant voor eventueel geleden schade is beperkt tot het bedrag dat op basis van haar WA verzekering zou worden uitgekeerd.

2. De NSG is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding.



3. De NSG is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
4. De NSG is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt. De Klant draagt gedurende de Opleiding zelf de verantwoordelijkheid voor eigen psychisch functioneren
5. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor de NSG verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van de NSG of die door de NSG zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).
6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

#### **Artikel 13 – Levering Onderwijsmateriaal**

1. De NSG levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.
2. Alle door de NSG gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Opleidingsovereenkomst aan de NSG bekend waren. De NSG aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
3. De NSG is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Opleidingsovereenkomst hebben voorgedaan.
4. Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

#### **Artikel 14 – Uitval docent/examenbeoordelaar**

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar zal de NSG – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal de NSG de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven, of het betreffende NSG- examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. De NSG zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.

3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Opleidingsovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

#### **Artikel 15 – Vertrouwelijkheid**

De NSG, zijn personeel en/of voor de NSG werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. De NSG conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

#### **Artikel 16 – Persoonsgegevens**

De NSG verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de richtlijnen van de NVAGT en EAGT en de op 25 mei 2018 ingevoerde privacywetgeving (AVG). De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door de NSG.

#### **Artikel 17 – Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door de NSG verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij de NSG. Niets uit deze uitgaven mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de NSG.
2. De klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen, aan de NSG verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

#### **Artikel 18 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden kunnen door de NSG worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

#### **Artikel 19 – Klachtenprocedure**

1. Tijdens het opleidingsprogramma kunnen er gebeurtenissen en situaties plaatsvinden, die ertoe leiden dat de student een formele klacht wil indienen. Deze gebeurtenissen kunnen plaats vinden tussen studenten onderling of in relatie tot de stafleden of leden van de organisatie. In de klachtenprocedure wordt vertrouwelijkheid als een eerste vereiste beschouwd.
2. De Opleidingsovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
3. Indien de Klant een particulier is, kunnen geschillen tussen de Klant en de NSG over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de NSG te leveren of geleverde diensten en zaken zowel door de Klant als door de NSG aanhangig worden volgens de klachtenregeling beschreven in de Studiegids van de NSG

4. Het bestuur van de NSG neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij de NSG heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
5. Procedure

Klachten moeten schriftelijk worden ingediend bij de coördinator van de opleiding.

Binnen 4 weken na dagtekening bevestigt deze de ontvangst schriftelijk. Hij onderzoekt de klacht en, indien nodig, neemt hij contact op met alle betrokken partijen voor verdere informatie, meningen en mogelijke oplossingen. Indien nodig wordt er een bijeenkomst met alle betrokken partijen gehouden om de klacht verder te bespreken om zodoende een besluit tot stand te brengen dat voor beide partijen aanvaardbaar is. De maximale termijn hiervoor is 6 weken vanaf de ontvangstbevestiging van de klacht.

Wanneer geen voor alle betrokkenen bevredigende oplossing wordt bereikt wordt de klacht naar de voorzitter van het bestuur van de NSG doorgestuurd.

Deze bekijkt opnieuw alle informatie en organiseert een ontmoeting met de student om het probleem en mogelijke oplossingen verder te bespreken.

De voorzitter komt in samenwerking met de coördinator van de onderwijscommissie tot een uiteindelijk besluit. De maximale termijn hiervoor is 4 weken.

Klachten moeten binnen de vastgestelde termijnen zijn afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, moet de indiener van de klacht hiervan binnen de vastgestelde termijnen in kennis worden gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht. Bovendien moet er een indicatie gegeven worden wanneer men verwacht uitsluitel te kunnen geven.

In alle omstandigheden wordt een schriftelijk verslag van de klacht, de gevolgde procedure en het uiteindelijk besluit naar de klager en de coördinator van de onderwijscommissie en naar het vertrouwelijke dossier van het secretariaat gestuurd en daar ten minste 10 jaar bewaard.

Wanneer een student niet tot een bevredigende afwikkeling van zijn klacht komt kan hij Zijn klacht neerleggen bij de Kamer voor Ethische Vragen van de NVAGT en worden de procedure en de termijnen van de NVAGT aangehouden.

Het oordeel van de Kamer voor Ethische vraagstukken is bindend voor de NSG. Eventuele consequenties worden door de NSG snel afgehandeld.

6. Wanneer de NSG een klacht wil voorleggen aan het bestuur of aan de Ethische Kamer van de NVAGT, moet de NSG eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De NSG dient daarbij aan te kondigen dat de NSG zich na het verstrijken van vornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
7. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de Klant, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.