

## Algemene voorwaarden scholing/cursus

### 1. ALGEMEEN

Deze algemene voorwaarden betreffen producten en diensten op het gebied van scholing en trainingen.

**1.1.** Opdrachtnemer: ASPD

**1.2.** Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon, die de opdracht heeft gegeven door een voor akkoord getekende offerte, een opdrachtbevestiging of een ondertekend deelnameformulier.

**1.3.** Deelnemer: de persoon die deelneemt aan scholing of training.

### 2. AANBIEDINGEN

Een kostenopgave is geldig tot 30 dagen na offertedatum, tenzij anders is aangegeven. Op de kostenopgave staat vermeld of het bedrag van de opleiding incl. of excl. BTW betreft.

### 3. WIJZIGINGEN EN EXTRAWERK

**3.1.** Kostenopgaven zijn gerelateerd aan de omschreven opzet van de dienst. Wijzigingen in deze opzet t.a.v. omvang, fasering, methode, analyse, rapportage, planning en uitvoering, die in overleg met de opdrachtgever zijn aangebracht, kunnen leiden tot wijzigingen in de kosten.

**3.2.** Eventuele wijzigingen in de kosten zullen altijd vooraf met de opdrachtgever worden afgesproken.

### 4. LEVERTIJD

**4.1.** Afspraken over de tijd waarbinnen een opdracht voltooid moet zijn, zijn altijd indicatief.

**4.2.** Omstandigheden, samenhangend met tussentijdse wijzigingen in de opdracht, of met buiten de macht van ASPD gelegen factoren, die de uitvoering kunnen beïnvloeden, kunnen leiden tot wijzigingen in tijd en kosten, waarvan de opdrachtgever zo spoedig mogelijk bericht krijgt. In geval van overmacht kan ASPD haar verplichtingen opschorten of de overeenkomst ontbinden.

### 5. OPDRACHTEN, PROJECTEN, OPLEIDINGEN

Van een opdracht, project of opleiding is pas sprake nadat de offerte, opdrachtbevestiging of deelnameformulier is ondertekend door de opdrachtgever. Zonder getekende offerte, opdrachtbevestiging of deelnameformulier aanvaardt ASPD geen opdrachten of projecten, c.q. is de deelname niet definitief.

De overeenkomst tussen ASPD en de deelnemer komt tot stand via de website voor het daartoe betreffende inschrijfformulier. Alle aanmeldingen dienen schriftelijk dan wel digitaal te geschieden. Het ingevulde inschrijfformulier zendt u aan ASPD. Digitaal kunt u zich aanmelden voor coaching, in-company trainingen en maatwerk via onze website: [www.aspd.nl](http://www.aspd.nl), of via e-mail [scholing@aspd.nl](mailto:scholing@aspd.nl). Indien de opdrachtgever een uitkering geniet, is deze zelf verantwoordelijk dit te melden bij de uitkeringsinstanties (UWV, gemeente etc.)

### 6. KWALITEIT EN ZORGVULDIG HANDELEN

ASPD streeft het hoogst mogelijke kwaliteitsniveau na.

**6.1.** Al ons handelen is gebaseerd op de door de opdrachtgever en de cliënt gegeven informatie.

**6.2.** ASPD garandeert vertrouwelijkheid van alle gegevens.

**6.3.** De opdrachtgever/deelnemer garandeert dat alle gegevens die leiden tot toelating tot een programma/scholing waarheidsgetrouw zijn vermeld.

**6.4.** Indien er vragen zijn zullen deze binnen een termijn van 5 werkdagen worden beantwoord. Indien niet aan deze termijn van 5 werkdagen kan worden voldaan, zal er in ieder geval een bericht worden gestuurd met daarin een indicatie van de termijn waarbinnen wel een antwoord kan worden gegeven.

## **8. AUTEURSRECHT**

Auteursrecht op teksten, beelden en andere in het kader van de dienstverlening opgestelde stukken, instrumenten en modules, berust bij ASPD, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

## **9. VERHINDERING EN ANNULERING**

**9.1.** Na inschrijving van een student of cursist geldt een bedenktijd van zeven werkdagen waarbinnen de student of cursist kosteloos kan annuleren, tenzij de inschrijving geschiedt binnen 21 dagen voor aanvang van de opleiding of cursus.

**9.2.** Bij trainingen: mocht een deelnemer verhinderd zijn, dan kan men zich kosteloos laten vervangen door een collega.

**9.3.** Bij opleidingen geldt een 90% aanwezigheidsverplichting om in aanmerking te komen voor een certificaat.

**9.4.** Tot 14 dagen vóór aanvang van de training/opleiding kan de deelnemer annuleren onder betaling 50% van het cursusgeld. Daarna is het volledige bedrag (waar relevant inclusief BTW) verschuldigd.

**9.5.** ASPD kan een training/scholing annuleren wanneer er te weinig deelnemers zijn. In zo'n geval krijgen reeds ingeschreven deelnemers die al hebben betaald, hun geld terug, inclusief het inschrijfgeld.

**9.6.** Indien de opdrachtgever een in-company project om welke reden dan ook voortijdig intrekt, betaalt de opdrachtgever aan ASPD de tot dan gemaakte kosten.

## **10. GEHEIMHOUDING**

ASPD verplicht zich al hetgeen zij bij de uitoefening van haar werkzaamheden ten behoeve van de scholingen en trainingen ter kennis komt en dat van vertrouwelijke aard is of geacht kan worden te zijn, geheim te houden. Alleen met toestemming van de opdrachtgever of op grond van een wettelijke verplichting mag ASPD de geheimhouding verbreken.

## **11. VEILIGHEID & VERTROUWELIJKHEID**

Tijdens trainingen en scholingen creëert ASPD een zo veilig mogelijke leeromgeving waarin deelnemers en docenten/trainers in alle vertrouwelijkheid met elkaar kunnen werken en waarin ieders waardigheid en privacy is gewaarborgd.

## 12. VERANTWOORDELIJKHEID EN SCHADE

**12.1.** Diensten en producten van ASPD komen tot stand na uiterst zorgvuldige toetsing, naar beste inzicht en goed vakmanschap.

**12.2.** De opdrachtgever vrijwaart ASPD tegen aansprakelijkheid voor de gevolgen (inclusief schade) van handelingen of nalatigheid van medewerkers die door ASPD zijn geschoold of getraind.

## 13. KLACHTENREGELING

Assistentie Service Per Direct handelt onder de naam ASPD BV

Alle diensten vallen onder ASPD

ASPD heeft een klachtenregeling

Deze klachtenregeling is van toepassing op de gegeven scholingen en trainingen. Een klacht wordt alleen in behandeling genomen indien schriftelijk ingediend via [www.aspd.nl/](http://www.aspd.nl/) klachten, uiterlijk binnen 2 weken na de inzage kan een cursist die het niet eens is met haar beoordeling een schriftelijk bezwaar indienen. De uitslag van het bezwaar wordt binnen zes weken na ontvangst door ASPD verstrekt.

Klacht: elke schriftelijke uiting van ongenoegen, kenbaar gemaakt door een cursist of opdrachtgever tijdens de door hem/haar genoten dienst en ingediend conform dit reglement.

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

Doel van het klachtenreglement

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

Tijdens of binnen 2 weken na afronding van de opleiding of cursus 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, eventueel faxnummer en emailadres;
  - De naam van de persoon tegen wie de klacht zich richt ( "Beklaagde");
  - (De periode van) de opleiding of cursus waaraan de klager deelneemt of heeft deelgenomen;
  - 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 twee weken na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst. Daarbij vermeldt de dienst in overleg met de directeur de naam van de beoogde Klachtbehandelaar. Klager kan binnen twee weken na het verzenden van de ontvangstbevestiging kenbaar maken indien Klager meent dat er redenen zijn die een onpartijdige behandeling van de Klacht in de weg staan. Indien dat het geval is, wordt er door de beoogde Klachtenbehandelaar een andere Klachtenbehandelaar aangewezen.
4. Binnen een week 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 6 weken 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.