

Algemene Voorwaarden

Impact Campus Grant Thornton B.V.
Opleidingen en Workshops

Artikel 1. Definities

1. De met hoofdletters aangegeven definities hebben in het kader van deze algemene voorwaarden de volgende betekenis:

Opleiding: alle door Impact Campus Grant Thornton gegeven opleidingen, (incompany)trainingen of workshops;

Deelnemer: De natuurlijke of rechtspersoon die zich inschrijft voor een Opleiding;

Impact Campus Grant Thornton: Impact Campus Grant Thornton B.V.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle Opleidingen georganiseerd door Impact Campus Grant Thornton, alsmede op alle aanbiedingen, offertes, opdrachten, rechtsbetrekkingen en overeenkomsten die betrekking hebben op een Opleiding.
2. Afwijkingen van, en aanvullingen op, de Opdracht en/of deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen in, bijvoorbeeld, een (schriftelijke) overeenkomst of opdrachtbevestiging.
3. In het geval deze algemene voorwaarden en de opdrachtbevestiging onderling tegenstrijdige voorwaarden bevatten, gelden de in de opdrachtbevestiging opgenomen voorwaarden.

Artikel 3. Opleiding

De Opleiding wordt georganiseerd door Impact Campus Grant Thornton. Impact Campus Grant Thornton is verantwoordelijk voor kwaliteit van deze opleidingsactiviteit.

Artikel 4. Prijzen en betaling

1. De leskosten die vermeld zijn op de website zijn exclusief btw en inclusief trainingsmateriaal, lunch (als vermeld), koffie en thee tijdens de opleidingsdagen.
2. Voor onze opleidingen geldt: de inschrijving is definitief na aanbetaling van 25% van de kosten. Impact Campus Grant Thornton stuurt u hiervoor een factuur. De overige 75% kosten van de opleiding dienen 1 maand voor aanvang van de opleiding volledig voldaan te zijn. Ook hiervoor sturen we een factuur.
3. Voor onze workshops geldt: de inschrijving is definitief bij 100% betaling van de kosten.
4. Betaling door Deelnemer van de aan Impact Campus Grant Thornton verschuldigde bedragen dient, zonder dat Deelnemer recht heeft op enige aftrek, korting, opschorting of verrekening, te geschieden binnen 14 (veertien) dagen na de factuurdatum, tenzij anders overeengekomen. De dag van betaling is de dag van bijschrijving van het verschuldigde op de rekening van Impact Campus Grant Thornton.
5. Impact Campus Grant Thornton bepaalt te allen tijde zelf aan welke openstaande vordering van Deelnemer hij enige betaling toerekent.

6. Indien Deelnemer niet binnen de in het eerste lid genoemde termijn, dan wel een andere tussen partijen overeengekomen termijn, heeft betaald, is Deelnemer van rechtswege in verzuim en is Impact Campus Grant Thornton gerechtigd om vanaf dat moment de wettelijke (handels)rente in rekening te brengen.
7. Indien Deelnemer niet tijdig heeft betaald, is Deelnemer gehouden tot vergoeding van alle door Impact Campus Grant Thornton gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke (incasso)kosten. De vergoeding van de gemaakte kosten beperkt zich niet tot de eventueel door de rechter vastgestelde kostenveroordeling.
8. Impact Campus Grant Thornton behoudt zich het recht voor deelname te weigeren wanneer de betaling niet tijdig is ontvangen.
9. De duur van het opleidingscontract omvat het moment van betaling tot het einde van de laatste opleidingsdag.

Artikel 5. Inschrijving

Op basis van de inschrijving en indien nodig een intake gesprek beoordelen we of de deelnemer aan de criteria voor deelname voldoet. Indien dit niet het geval is laten we dat binnen 10 dagen na inschrijven weten en is deelname niet mogelijk.

Artikel 6. Annulering van de Opleiding door Impact Campus Grant Thornton

Impact Campus Grant Thornton behoudt zich het recht voor bij onvoldoende inschrijving (minder dan 75% van de voorziene bezetting) de opleiding of workshop geen doorgang te laten vinden. Bij annulering wordt dit tenminste 2 weken voor de geplande aanvangsdatum aan de deelnemers bekend gemaakt. In dit geval worden de inschrijvingsgelden binnen 2 weken na annulering volledig gerestitueerd.

Artikel 7. Herroepingsrecht en annuleringskosten

In geval van annulering door de Deelnemer worden annuleringskosten in rekening gebracht: tot 30 dagen vóór aanvang van de opleiding of workshop: 25%; tot 2 weken vóór aanvang: 50%; minder dan 2 weken vóór aanvang: 100% van de kosten (geen geld terug). Vervanging van een Deelnemer door een ander is altijd mogelijk. Uitsluitend de Deelnemer, zijnde een natuurlijk persoon die niet handelt in het kader van beroep of bedrijf, kan tot 14 dagen na inschrijving de eigen deelname herroepen, dat wil zeggen kosteloos annuleren door een e-mail aan impactcampus@nl.gt.com.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

1. Impact Campus Grant Thornton is niet aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen: gederfde winst, gemiste besparingen, schade door bedrijfsstagnatie en andere gevolgschade, bedrijfsschade of indirecte schade die het gevolg is van het niet, niet tijdig of niet deugdelijk presteren door Impact Campus Grant Thornton. Impact Campus Grant Thornton sluit aansprakelijkheid uit die het gevolg is van (eventuele foutieve) informatie verstrekt in verband met de opleiding, via de docent of het opleidingsmateriaal.
2. Aansprakelijkheid van Impact Campus Grant Thornton is beperkt tot de vergoeding van de directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een (samenhangende serie van) toerekenbare tekortkoming(en) in de uitvoering van de Opleiding. Onder directe schade wordt – onder meer – verstaan: de gemaakte redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak

omvang van de schade; de gemaakte redelijke kosten om de prestatie van Impact Campus Grant Thornton aan de Overeenkomst te laten beantwoorden en de gemaakte redelijke kosten ter voorkoming of beperking van de schade. Deze aansprakelijkheid is beperkt tot maximaal één maal de leskosten.

3. De in dit artikel opgenomen beperkingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing indien en voor zover sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Impact Campus Grant Thornton of haar leidinggevend management.

Artikel 9. Intellectuele eigendom

1. Het gebruikte cursusmateriaal is eigendom van Impact Campus Grant Thornton; het auteursrecht behoort toe Impact Campus Grant Thornton. Alle intellectuele eigendomsrechten die behoren bij, ontstaan tijdens, of voortvloeien uit, de Opleiding behoren toe aan Impact Campus Grant Thornton.
2. Het is Deelnemer uitdrukkelijk verboden om cursus- of lesmateriaal, dan wel producten waarop intellectuele eigendomsrechten rusten, waarvan Impact Campus Grant Thornton gebruiksrechten heeft verworven, te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.

Artikel 10. Persoonsgegevens

1. Alle informatie die door deelnemers wordt verstrekt behandelen we vertrouwelijk en delen we niet met derden.
2. Wij gaan zorgvuldig om met persoonsgegevens van de deelnemers maar ook met andere gegevens die in vertrouwelijkheid met ons worden gedeeld. Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en aanverwante regelgeving.
3. Voor meer informatie verwijzen wij naar ons [Privacy Statement](#).

Artikel 11. Klachtenregeling

Klachten van deelnemers behandelt Impact Campus Grant Thornton via de onderstaande klachtenprocedure.

Klachtenprocedure

Definities

Klager:	Iedereen die gebruik wil maken, maakt, of heeft gemaakt van de diensten van opleidingsinstituut Impact Campus Grant Thornton en een klacht heeft.
Klacht:	Een uiting van onvrede of ongenoegen over een behandeling of bejegening door de organisatie
Onafhankelijke derde	Een onafhankelijke persoon die op verzoek van de klager de klacht afhandelt na een uitspraak van de directie.

Contact

Opleidingsinstituut	impactcampus@nl.gt.com
Directie opleidingsinstituut	edith.kroese@nl.gt.com
Onafhankelijke derde:	nicole@denhartighenpartners.nl

Uitgangpunt is vertrouwelijkheid:

Bij het behandelen van klachten gaan we bij Impact Campus Grant Thornton uit van vertrouwelijkheid. Dit betekent dat alle betrokken personen alleen onderling informatie uitwisselen over de inhoud van de klacht en gevoelige informatie niet wordt gedeeld met derden tot de klacht volledig is afgehandeld. Wij vragen alle betrokkenen om vóór afhandeling geen informatie over de klacht te delen via openbare kanalen zoals sociale media.

Soorten klachten:

Hieronder vind je een samenvatting van soorten klachten en bij wie je daarvoor terecht kan.

Soort klacht	Voorbeeld	Melden bij:	Vorm
Niet-zwaarwegend	Verwarming lokaal, ontbrekende documenten, logistieke klachten	Trainer	E-mail, schriftelijk
Over lesinhoud of andere deelnemers	Voldoet niet aan verwachtingen, wordt te beperkt gevonden	Hoofdtrainer of directie opleidingsinstituut (Edith Kroese)	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld
Over trainer / hoofdtrainer	Gedrag, competenties	Directie opleidingsinstituut (Edith Kroese)	Schriftelijk per e-mail of post
Over directie	Oneens met behandeling van de klacht of optreden directie.	Nicole Hartigh	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld
Geschil	Oneens met de uitspraak van de directie	Nicole Hartigh	Schriftelijk per e-mail of post, voorzien van een bijlage met voorbeeld

Hoe ziet het proces eruit?

Melding

De klager meldt zijn of haar klacht persoonlijk aan een bevoegde trainer of de directie. Dat doet hij of zij uiterlijk binnen 4 weken nadat de situatie waarover hij klaagt, zich heeft voorgedaan (zie tabel).

Ontvangstbevestiging

De klager ontvangt binnen 7 dagen een ontvangstbevestiging van de klacht.

Bij niet-zwaarwegende klachten ontvangt de klager binnen 10 dagen een voorstel ter verbetering of afhandeling van de klacht.

Bij klachten over personen of de lesinhoud ontvangt de klager binnen 10 dagen hoe de klachtenprocedure zal verlopen, inclusief de verwachte responstijd.

Wel of niet in behandeling nemen (bij zwaarwegende klachten)

Bij zwaarwegende klachten bepaalt de directeur in eerste instantie of de klacht gegrond is en in behandeling genomen wordt. Hier wordt de klager in de aangegeven responstijd over geïnformeerd.

Als de klacht niet gegrond wordt verklaard, wordt de reden hiervan toegelicht aan de klager. Als de klager bijvoorbeeld onvoldoende informatie over de aanleiding van de klacht heeft gegeven, of als de klacht niet van toepassing is op het opleidingsinstituut, is dat reden om een klacht niet in behandeling te nemen.

Uitspraak

De verantwoordelijke voor het opleidingsinstituut is bevoegd om een uitspraak te doen over de het gegrond verklaren van de klacht en over de eventuele aanpassingen of verbeteringen die hieruit voortkomen.

Afhandeling

Een klacht moet uiterlijk binnen vier weken worden afgehandeld. Als er meer tijd nodig, dan wordt de klager hiervan schriftelijk of per e-mail op de hoogte gesteld. De ontvanger van de klacht informeert de klager op het moment dat duidelijk wordt dat het niet lukt, om de klacht binnen de termijn af te handelen.

De klager wordt binnen de gestelde tijd geïnformeerd over de inhoudelijke opvolging van de klacht. Deze opvolging wordt zo snel mogelijk in de praktijk gebracht. Direct nadat dit gebeurd is, wordt de klager hierover geïnformeerd. In sommige gevallen is er meer tijd nodig om de voorgeschreven aanpassingen uit te voeren dan de termijn van de klachtafhandeling. In dat geval ontvangt de klager daarover bericht.

Bezwaar tegen de uitspraak

Als de klager de uitspraak van een – al dan niet in behandeling genomen – klacht niet accepteert, dan kan de klager zich wenden tot een onafhankelijke derde. De klager geeft in dat geval bij de directie aan dat hij contact wil opnemen met een onafhankelijke derde. Daarop stuurt de directie alle documenten over de klacht – nu een geschil – binnen redelijke termijn naar de onafhankelijke derde.

De klager wordt hierover geïnformeerd.

Uitspraak onafhankelijke derde

De onafhankelijke derde neemt de opvolging van de klacht of het geschil verder met de klager op. Deze onafhankelijke derde doet uitspraak over de klacht en stelt de betrokken personen hiervan

op de hoogte. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend voor Impact Campus Grant Thornton. Eventuele consequenties worden door Impact Campus Grant Thornton zo spoedig mogelijk uitgevoerd.

Registratie klachten

Klachten worden altijd behandeld als een mogelijkheid tot verbetering binnen het opleidingsinstituut. De directie van het opleidingsinstituut registreert alle klachten en bewaart deze gedurende een termijn van twee jaar. De onafhankelijke derde registreert de geschillen.