

Algemene Voorwaarden Opleidingen Yorneo

Artikel 1 – Definitie

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- Yorneo: Yorneo, handelend onder de naam Yorneo, gevestigd te Assen ingeschreven in het handelsregister onder nummer 697 48 853 (Stichting Yorneo) en 040 62 063 (Stichting Yorneo Beheer).
 - Opdrachtgever: degene die aan Yorneo een opdracht verstrekt c.q. degene met wie Yorneo een overeenkomst sluit c.q. degene die bij Yorneo een coaching, training, supervisie, mediation of een workshop volgt.
 - Opleiding: de opleiding, training, cursus, workshop, coaching, supervisie, mediation of andere vorm van ondersteuning waarop de offerte betrekking heeft.

Artikel 2 – Toepasbaarheid

- 2.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, overeenkomst en alle overige rechtsbetrekkingen tussen Yorneo en Opdrachtgever.
- 2.2 De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Yorneo, voor de uitvoering waarvan door Yorneo derden worden betrokken.
- 2.3 Eventuele toepasselijkheid van Algemene Voorwaarden van Opdrachtgever wordt hierbij nadrukkelijk van de hand gewezen.
- 2.4 Van deze Algemene Voorwaarden kan slechts na schriftelijk verzoek en uitdrukkelijke schriftelijke bevestiging van dat verzoek worden afgeweken.
- 2.5 Indien enige bepaling van deze Algemene Voorwaarden strijdig met de wet wordt bevonden of om welke andere reden dan ook ongeldig blijkt te zijn, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden onverkort van kracht.

Artikel 3 – Offertes en aanbiedingen

- 3.1 Alle offertes en aanbiedingen van Yorneo zijn vrijblijvend en hebben een geldigheidsduur van 30 dagen.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand nadat de inschrijving bevestigd is door Yorneo.
- 4.2 Annulering van een overeenkomst door Opdrachtgever is slechts toegestaan met wederzijds goedvinden of indien en voor zover hierin door de bepalingen van deze Algemene Voorwaarden of van de overeenkomst wordt voorzien.
- 4.3 Zolang de aanmelding niet is bevestigd, behoudt Yorneo zich het recht voor de capaciteit elders in te zetten.
- 4.4 Na aanmelding heeft de aanmelder altijd twee weken bedenktijd.

Artikel 5 – Levertermijn

- 5.1 Is voor de uitvoering van bepaalde werkzaamheden of voor de levering van bepaalde zaken een termijn overeengekomen of opgegeven, dan is dit nimmer een fatale termijn.
- 5.2 Overschrijding van de levertijd verplicht Yorneo niet tot enige schadevergoeding en geeft de Opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden en/of anderszins zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichtingen op te schorten.
- 5.3 De levertijd is gebaseerd op de ten tijde van het sluiten van de overeenkomst geldende werkomstandigheden. Indien buiten de schuld van Yorneo vertraging ontstaat ten gevolge van wijzigingen van bedoelde werkomstandigheden dan wordt de levertijd voor zover nodig verlengd.

Artikel 6 – Uitvoering van de overeenkomst

- 6.1 De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Yorneo aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig, doch in ieder geval binnen veertien dagen na eerste verzoek van Yorneo, aan Yorneo.
- 6.2 Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Yorneo zijn verstrekt, heeft Yorneo het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de alsdan gebruikelijke tarieven aan de Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat de Opdrachtgever de gegevens aan Yorneo ter beschikking heeft gesteld.

- 6.4 Yorneo is te allen tijde gerechtigd de wijze te bepalen waarop de overeenkomst door Yorneo dient te worden uitgevoerd. Yorneo is te allen tijde gerechtigd om zonder toestemming van Opdrachtgever een opdracht, of delen daarvan, door derden te laten verrichten indien dit naar het oordeel van Yorneo een goede uitvoering van de opdracht bevordert, tenzij dit evident in strijd zou zijn met de aard van de opdracht of de belangen van Opdrachtgever in ernstige mate zou schaden.

Artikel 7 – Wijzigingen

- 7.1 Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan.
- 7.2 Indien de aard, omvang of inhoud van de overeenkomst, al dan niet op verzoek of aanwijzing van de Opdrachtgever, wordt gewijzigd en de overeenkomst daardoor in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht wordt gewijzigd, dan kan dit consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd. Daardoor kan ook het oorspronkelijk overeengekomen bedrag verhoogd of verlaagd worden. Yorneo zal daarvan zoveel als mogelijk vooraf prijsopgaaf doen.
- 7.3 Door een wijziging van de overeenkomst kan voorts de oorspronkelijk opgegeven termijn van uitvoering worden gewijzigd. De Opdrachtgever aanvaardt de mogelijkheid van wijziging van de overeenkomst, daaronder begrepen de wijziging in prijs en termijn van uitvoering.

Artikel 8 – Overmacht

- 8.1 Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende omstandigheden, voorzien of niet-voorzien, waarop Yorneo geen invloed kan uitoefenen die de nakoming van de verplichtingen van Yorneo uit een overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert.
- 8.2 Dergelijke omstandigheden zijn: beperkende overheidsmaatregelen, epidemieën, mobilisatie, oorlog, revolutie, staking, inbeslagneming, beslaglegging, natuurrampen, geheel of gedeeltelijk in gebreke blijven van een derde van wie zaken of diensten worden ontvangen of gebrek aan energie en iedere andere buiten de directe invloed van Yorneo liggende of voor haar redelijkerwijze niet voorzienbare omstandigheid, op grond waarvan zij, indien een zodanige omstandigheid haar bekend was geweest ten tijde van het sluiten van betreffende overeenkomst, deze overeenkomst niet of niet onder gelijke voorwaarden zou hebben afgesloten.
- 8.3 Ziekte aan de kant van Yorneo, in welke vorm dan ook, wordt uitdrukkelijk als overmacht aange-merkt.

Artikel 9 – Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst

- 9.1 Opdrachtgever heeft het recht om na totstandkoming van de overeenkomst deze te ontbinden per aangetekende brief.
- 9.2 Bij opzegging langer dan drie maanden voor de aanvang van de uitvoering van de overeenkomst wordt door Yorneo geen kosten in rekening gebracht.
- 9.3 Voor annuleren korten dan drie maanden voor aanvang en tussentijdse opzeggen gelden de volgende voorwaarden:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.	40% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Tussentijdse beëindiging	Bij tussentijdse beëindiging 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld: • Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. • Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.	Bij tussentijdse beëindiging 40% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs voor alleen het lopende studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs ongeacht, of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld: • Bij opleiding lopend over het hele jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. • Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.

- 9.4 In geval de Opdrachtgever dan wel door de Opdrachtgever aangewezen deelnemer na aanvang van de overeenkomst deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet aan de overeenkomst, heeft de Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
- 9.5 Yorneo heeft het recht om bij overmacht zoals gespecificeerd in artikel 8 een overeenkomst voor ten hoogste zes maanden op te schorten hetzij de overeenkomst (gedeeltelijk) te ontbinden, in welke gevallen de Opdrachtgever het recht heeft op terugbetaling van het volledig aan Yorneo betaalde bedrag.
- 9.6 Yorneo heeft het recht uiterlijke twee weken voor aanvang van een training te annuleren wanneer het vooraf aangegeven minimum aantal deelnemers niet bereikt is.
- 9.7 Een particuliere coaching cliënt, zijnde een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitvoering van een beroep of bedrijf, (hierna: 'de consument') heeft het recht om zonder opgaaf van reden de relatie met Yorneo te verbreken.
- 9.8 Naast het overig in dit artikel bepaalde heeft Yorneo indien:
- Opdrachtgever niet, niet behoorlijk of niet tijdig voldoet aan enige verplichting die voor hem uit de overeenkomst voortvloeit;
 - indien Opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard of een verzoek daartoe bij de rechtbank is ingediend;
 - indien Opdrachtgever surséance van betaling heeft aangevraagd of dit aan hem is verleend;
 - het bedrijf van Opdrachtgever wordt stilgelegd of geliquideerd, indien beslag op goederen van Opdrachtgever wordt gelegd;
 - indien Opdrachtgever onder bewind of curatele wordt gesteld, daaronder begrepen een verzoek van Koper tot toepassing van de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen;
- het recht de nakoming van zijn verplichtingen jegens Opdrachtgever op te schorten of de overeenkomst, zonder enige ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst en zonder zelf tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, door middel van een schriftelijke mededeling aan Opdrachtgever geheel of gedeeltelijk te ontbinden, een en ander onverminderd het recht van Yorneo om nakoming en/of schadevergoeding te vorderen.

Artikel 10 – Betaling

- 10.1 Het overeengekomen tarief wordt gefactureerd na afronding van de opdracht, tenzij anders overeengekomen.
- 10.2 Bij particuliere coaching zal het overeengekomen tarief per coachinggesprek worden gefactureerd.
- 10.3 Tenzij anders overeengekomen, geschiedt betaling van de overeengekomen prijs zonder aftrek of schuldverrekening, binnen 30 dagen na factuurdatum op door Yorneo aangewezen bankrekening.
- 10.4 De incassokosten, die Yorneo maakt als gevolg van de niet-nakoming door opdrachtgever van diens betalingsverplichtingen, komen ten laste van de Opdrachtgever.

Artikel 11 – Intellectueel eigendom

- 11.1 Het auteursrecht van alle door Yorneo verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, brochures en opleidings-/cursusmateriaal berust bij Yorneo. Zonder uitdrukkelijke, schriftelijke toestemming van Yorneo mogen door de opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden vermenigvuldigd, of ter kennis aan derden worden gebracht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- 12.1 Yorneo zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
- 12.2 Yorneo aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid, hoe dan ook, voor schade ontstaan door of in verband met door haar verrichte diensten, tenzij de opdrachtgever aantoont dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Yorneo.
- 12.3 Yorneo is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Yorneo is uitgegaan van door of namens de Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- 12.4 Yorneo is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie. Voorts is Yorneo nimmer aansprakelijk voor schade ontstaan door overschrijding van overeengekomen termijnen. Elke aansprakelijkheid van Yorneo voor bedrijfsschade of andere indirecte schade of gevolgschade, van welke aard dan ook, is nadrukkelijk uitgesloten.
- 12.5 Indien de Opdrachtgever aantoont dat hij schade heeft geleden door een fout van Yorneo die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, dan is de aansprakelijkheid van Yorneo beperkt tot maximaal de factuurwaarde van de order, althans tot dat gedeelte van de order waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
- 12.6 In aanvulling op het overig in dit artikel bepaalde is Yorneo nimmer aansprakelijk voor enige schade, zowel direct als indirect, ontstaan door het handelen of nalaten van enige door Yorneo ingeschakelde derde.
- 12.7 Yorneo is nimmer aansprakelijk voor schade geleden door het niet behalen van door Opdrachtgever gestelde doelen in het kader van de geleverde training en coaching. Yorneo geeft hierbij uitdrukkelijk geen enkele garantie af omtrent te behalen resultaten en doelen in het kader van door Yorneo geleverde training en coaching.

Artikel 13 – Geheimhouding

- 13.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 14 – Toepasselijk recht

- 14.1 Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Yorneo partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
- 14.2 Alle geschillen, betrekking hebbende op een overeenkomst of de uitvoering van een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Yorneo, die niet in onderling overleg tussen partijen kunnen worden opgelost, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het gerecht waar Yorneo haar zetel heeft.

Artikel 15 – Verwerking persoonsgegevens

- 15.1 Bij het in behandeling nemen van een opdracht is het van belang dat persoonsgegevens van derden dienen te worden uitgewisseld. Voor de doorzending van (gevoelige) persoonsgegevens dienen partijen deze gegevens op een veilige wijze aan elkaar ter beschikking te stellen. Te denken valt aan voldoende beveiliging op apparatuur alsmede voldoende beveiligde verzending.
- 15.2 Beide partijen zijn gehouden tot bescherming onder de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) vanaf het moment dat de persoonsgegevens in hun macht zijn gekomen tot dat de persoonsgegevens vernietigd kunnen worden.
- 15.3 Na ontvangst van de (gevoelige) persoonsgegevens zullen partijen zorgvuldig omgaan met deze persoonsgegevens.
- 15.4 Partijen zullen nimmer gegevens delen met derden zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de ander, tenzij de aard van de opdracht zulks noodzakelijk maakt. In het laatste geval wordt de toestemming van de andere partij in verlening van de opdracht besloten te zijn. De verantwoordelijkheid van de persoonsgegevens die verwerkt worden door de opdrachtgever ligt bij de opdrachtgever en de opdrachtgever zorgt dat er geen onrechtmatige inbreuk gemaakt zal worden op het recht van een derde.

- 15.5 Zowel Yorneo als de opdrachtgever betrachten de nodige zorgvuldigheid om verlies of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens te voorkomen.
- 15.6 Dossiers en persoonsgegevens zullen gedurende de wettelijke bewaartermijn door partijen zowel intern als extern worden bewaard waarbij zorgvuldig met de opslag en verwerking van de dossiers om wordt gegaan. Indien een partij voor de opslag gebruikmaakt van derden, dan zal die partij de derde verplichten tot minimaal hetzelfde niveau van beveiliging.
- 15.7 Indien er, ondanks de zorgvuldigheid van Yorneo, desalniettemin een datalek bij Yorneo of een van haar hulppersonen optreedt, dan is Yorneo slechts aansprakelijk indien het datalek is ontstaan door het niet op orde hebben van de beveiliging van haar systemen. Voorts is Yorneo ingeval van schade slechts aansprakelijk voor de directe schade ontstaan door het datalek en niet voor gevolgschade.
- 15.8 Eventuele aansprakelijkheid wordt ten eerste verder beperkt tot het bedrag dat de opdrachtgever aan honorarium heeft betaald in de afgelopen drie maanden en ten tweede door het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Yorneo.

Artikel 16 – Vragen en klachten

- 16.1 Yorneo heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is Yorneo telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door Yorneo binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Yorneo per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
- 16.2 Yorneo doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Yorneo.
- 16.3 Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend, zijn niet-ontvankelijk.