



# DUNSTAN BABYTAAL

## **Algemene voorwaarden Dunstan Babytaal**

Opleidingen voor professionals

Februari 2017

### **1. Definities**

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

- a. Algemene voorwaarden: onderhavige algemene voorwaarden
- b. Gebruiker: De gebruiker van onderhavige algemene voorwaarden: Dunstan Babytaal Nederland
- c. Dunstan Babytaal Nederland: opleidingsinstituut voor babyprofessionals gevestigd te Sibrandabuorren, Aesgwei 21; inschreven in het Handelsregister onder nummer 01104106.
- d. Website Dunstan babytaal: [www.babytaal.nl](http://www.babytaal.nl)
- e. Opleidingen: alle door Dunstan Babytaal Nederland aangeboden opleidingen aan professionals in de kraamzorg, verloskunde, kinder- of jeugdverpleegkunde, arts consultatiebureau, kinderfysiotherapie, prelogopedie, lactatiekunde, gastouder of pedagogisch medewerker bij een kinderopvangorganisatie, waaronder –maar niet uitsluitend- (Incompany) opleidingen of workshops.
- f. Opdrachtgever: Elk bedrijf, instelling of particulier – laatstgenoemde voor zover handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf- die aan Gebruiker een opdracht verstrekt.
- g. Deelnemer: De natuurlijke persoon die in het kader van zijn beroep of bedrijf door, vanwege of in verband met Opdrachtgever deelneemt aan een door of namens Dunstan Babytaal verzorgde training, cursus of opleiding.
- h. Overeenkomst: De tussen Gebruiker en een Opdrachtgever gesloten overeenkomst.

## **1. Algemeen**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en (opleidings)overeenkomst tussen Gebruiker en een Opdrachtgever waarop Gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard en voor zover van deze voorwaarden door partijen niet uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. Onderhavige algemene voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Gebruiker voor de uitvoering waarvan door Gebruiker derden worden betrokken, tenzij uitdrukkelijk anders aangegeven.
3. Onderhavige algemene voorwaarden zijn uitdrukkelijk niet van toepassing op individuele behandelingsovereenkomsten met natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. Opdrachtgever aanvaardt onderhavige algemene voorwaarden door het verstrekken van de opdracht. De toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van een Opdrachtgever wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij anders overeengekomen.
5. Indien een Opdrachtgever ten behoeve van derden (zoals een werknemer) een overeenkomst met Gebruiker aangaat, is Opdrachtgever jegens Gebruiker verplicht onderhavige algemene voorwaarden aan deze derden bekend te maken en toe te zien op naleving.
6. Afwijkingen van onderhavige voorwaarden zijn slechts van toepassing indien uitdrukkelijk en schriftelijk door Gebruiker en Opdrachtgever overeengekomen.

## **2. Offertes en aanbiedingen**

1. Alle offertes en aanbiedingen van Gebruiker, cursusaanbiedingen alsook -aankondigingen daaronder begrepen zijn vrijblijvend van aard, tenzij in offerte of aanbieding een termijn voor aanvaarding is gesteld. Indien geen termijn voor aanvaarding is gesteld, kan aan offerte of aanbieding generlei recht worden ontleend indien de dienst waarop de aanbieding betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
2. Gebruiker is nimmer gebonden aan de inhoud van een aanbieding of offerte, indien Opdrachtgever redelijkerwijs dient te begrijpen dat de offerte of aanbieding, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
3. De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn exclusief BTW, andere heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de uitvoering van de overeenkomst te maken overige kosten, waaronder reis- en verblijf-, administratie- of verzendkosten.
4. De Gebruiker is niet gebonden aan een aanvaarding die –op welke wijze ook- afwijkt van het in de offerte of aanbieding opgenomen aanbod. De overeenkomst komt alsdan niet tot stand, tenzij Gebruiker uitdrukkelijk anders aangeeft.
5. Indien Gebruiker een samengestelde prijsopgave doet, leidt zulks niet tot een verplichting tot het verrichten van een gedeelte van de Opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen en offertes hebben gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

### **3. Overeenkomst**

1. Een schriftelijke alsook de mondelinge aanmelding door Opdrachtgever voor een door Gebruiker aangeboden opleiding, cursus en/of training heeft te gelden als een opdrachtverstrekking.
2. Gebruiker heeft het recht bepaalde selectiecriteria te hanteren en eisen te stellen aan (opleidings)niveau en geschiktheid van Opdrachtgever en/of deelnemers, een en ander ter beoordeling van Gebruiker. De door Gebruiker gehanteerde selectieprocedure, evenals nadere informatie over de inhoud van en (spel)regels in verband met de training, is te vinden op de website. Opdrachtgever en/of deelnemer wordt geacht deze informatie te hebben bestudeerd en zich daarmee akkoord te hebben verklaard. Alsdan wordt een en ander geacht integraal onderdeel uit te maken van de tussen Opdrachtgever en Gebruiker gesloten overeenkomst.
3. De overeenkomst tussen Opdrachtgever en Gebruiker komt niet eerder tot stand dan nadat Opdrachtgever -na aanmelding en gebleken geschiktheid- door Gebruiker gehanteerde procedure voor inschrijving volledig heeft doorlopen, Gebruiker de opdracht schriftelijk heeft aanvaardt en zulks schriftelijk aan de Opdrachtgever heeft bevestigd.
4. In geval Opdrachtgever zich mondeling dan wel schriftelijk aanmeldt voor individuele training, geldt dat de overeenkomst tot stand komt indien Gebruiker deze opdrachtverstrekking schriftelijk heeft aanvaardt en zulks aan Opdrachtgever heeft bevestigd.
5. De overeenkomst tussen Gebruiker en Opdrachtgever wordt in beginsel aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk anders overeen komen.
6. Nadat aanbetaling is gedaan bestaat de mogelijkheid om nog binnen 14 dagen na aanbetaling van deelname aan de cursus af te zien, zonder bijkomende kosten.
7. Indien voor de uitvoering van de overeenkomst een bepaalde termijn is overeen gekomen of opgegeven, dan geldt dit nimmer als een fatale termijn. Bij overschrijding van de termijn dient Opdrachtgever Gebruiker schriftelijk in gebreke te stellen. Alsdan dient Gebruiker een redelijke termijn te worden geboden om alsnog uitvoering te geven aan de overeenkomst.
8. Gebruiker is gehouden de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit te voeren. Een en ander op grond van de op dat moment bekende stand der wetenschap en hetgeen in de branche gebruikelijk is. Op Gebruiker rust een inspanningsverplichting. Een bepaald resultaat wordt nimmer gegarandeerd.
9. Gebruiker heeft het recht bepaalde werkzaamheden door derden te laten verrichten, indien zulks voor een adequate uitvoering van de overeenkomst noodzakelijk is. Alsdan zal één en ander zoveel mogelijk vóóraf met Opdrachtgever worden afgestemd. De toepasselijkheid van artikelen 7:404, 7:407 lid 2 en 7:409 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten.
10. Indien door Gebruiker of door Gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden op locatie van de Opdrachtgever (Incompany) of op een door Opdrachtgever aangewezen locatie, is Opdrachtgever gehouden zorg te dragen voor de faciliteiten die redelijkerwijze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst.
11. Gebruiker is gerechtigd om de overeenkomst in fasen uit te voeren en het uitgevoerde gedeelte afzonderlijk aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

12. Opdrachtgever is verplicht alle gegevens, waarvan Gebruiker te kennen geeft dan wel Opdrachtgever behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de overeenkomst, tijdig aan Gebruiker te verstrekken. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst noodzakelijke gegevens niet tijdig aan Gebruiker worden verstrekt, heeft Gebruiker het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of uit deze vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen. De uitvoeringstermijn vangt niet eerder aan dan nadat Opdrachtgever de vereiste gegevens aan Gebruiker heeft doen toekomen.

13. Gebruiker is op generlei wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die is ontstaan of ontstaat doordat Gebruiker is uitgegaan van door Opdrachtgever verstrekte onjuiste of onvolledige gegevens.

14. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat wijziging of aanvulling van de tussen partijen gemaakte afspraken noodzakelijk is, zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Alsdan aanvaardt Opdrachtgever dat wijziging of aanvulling van de overeenkomst gevolgen kan hebben voor de oorspronkelijk overeengekomen prijs en/of de termijn van uitvoering.

15. Indien de overeenkomst wordt aangevuld of gewijzigd, is Gebruiker gerechtigd daaraan eerst uitvoering te geven nadat partijen (opnieuw) overeenstemming hebben bereikt over de essentialia van de overeenkomst, waaronder prijs, termijnen en wijze van uitvoering. Indien partijen nog geen overeenstemming hebben bereikt, levert de (tijdelijke) niet-uitvoering van de overeenkomst geen tekortkoming in de nakoming op van Gebruiker. Opdrachtgever is alsdan niet gerechtigd de overeenkomst om die reden te ontbinden of te annuleren.

16. Zonder dat dit een tekortkoming in de nakoming oplevert, is Gebruiker gerechtigd een verzoek tot wijziging en/of aanvulling van de overeenkomst te weigeren, indien dit een verandering van zulk een substantiële aard met zich brengt, dat van Gebruiker redelijkerwijze niet gevergd kan worden de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.

17. Indien partijen een vast honorarium of vaste prijs (fixed fee) overeen komen, is Gebruiker niettemin gerechtigd tot verhoging van het honorarium of de prijs en zonder dat Opdrachtgever in dat geval gerechtigd is de overeenkomst om die reden te ontbinden, indien de verhoging voortvloeit uit een bevoegdheid of verplichting ingevolge wet- of regelgeving dan wel haar oorzaak vindt in omstandigheden die ten tijde van het aangaan van de overeenkomst redelijkerwijs niet voorzienbaar waren.

18. Indien de prijsstijging anders dan als gevolg van een wijziging in de overeenkomst, meer bedraagt dan 10% en plaatsvindt binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, dan is enkel de Opdrachtgever die een beroep toekomt op afdeling 3 van boek 6 Burgerlijk Wetboek gerechtigd de overeenkomst door een schriftelijke verklaring te ontbinden, tenzij:

☐ Gebruiker alsdan bereid is om de overeenkomst op grond van het oorspronkelijk overeen gekomen uit te voeren; ☐ De prijsstijging voortvloeit uit een op Gebruiker rustende wettelijke verplichting;

☐ Bedongen is dat de uitvoering langer dan drie maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zal plaatsvinden.

#### **4. Opschorting, ontbinding, tussentijdse opzegging**

1. Gebruiker is bevoegd de nakoming van haar verplichtingen op te schorten dan wel tot ontbinding van de overeenkomst over te gaan, indien:

☒ Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt; ☒ Aan Gebruiker ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat Opdrachtgever niet aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen; ☒ Door vertraging zijdens de Opdrachtgever niet langer van Gebruiker gevergd kan worden dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijke condities uitvoert.

2. Gebruiker is bevoegd de overeenkomst te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen die van dien aard zijn, dat nakoming van de overeenkomst (blijvend) onmogelijk is of indien er sprake is van anderszins gewijzigde (onvoorzienbare) omstandigheden die van dien aard zijn dat de ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst redelijkerwijs van Gebruiker niet kan worden gevergd.

3. In geval van ontbinding van de overeenkomst zijn eventuele vorderingen van Gebruiker op Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Schort Gebruiker de nakoming van haar verplichtingen op, dan behoudt zij niettemin haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

4. Gaat Gebruiker tot opschorting of ontbinding over, dan is zij op generlei wijze gehouden tot vergoeding van kosten en schade op enigerlei wijze daardoor ontstaan.

5. Is de ontbinding op enigerlei wijze aan Opdrachtgever toerekenbaar, dan is Gebruiker gerechtigd tot vergoeding van schade en kosten, daardoor direct of indirect ontstaan.

6. Indien Opdrachtgever verzuimt zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst na te komen en deze niet-nakoming ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt, is Gebruiker gerechtigd de overeenkomst terstond te ontbinden, zonder dat dit leidt tot enige verplichting tot schadevergoeding of schadeloosstelling zijdens Gebruiker. Opdrachtgever zal uit hoofde van wanprestatie evenwel tot schadevergoeding en/of schadeloosstelling zijn verplicht.

7. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door Gebruiker, is Gebruiker gehouden –in goed onderling overleg- zorg te dragen voor de overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan terzake kundige derden, tenzij de opzegging aan Opdrachtgever toerekenbaar is. Indien de overdracht van werkzaamheden zijdens Gebruiker leidt tot extra kosten, worden bedoelde kosten in beginsel aan Opdrachtgever doorberekend, tenzij partijen anders overeen komen.

8. Indien Opdrachtgever niet langer vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken in verband met faillissement of beslaglegging, dan wel ingeval van liquidatie van diens onderneming of hem surseance van betaling is verleend, heeft Gebruiker het recht de overeenkomst op te zeggen, dan wel een aanbod tot het aangaan van een overeenkomst in te trekken of de onderhandelingen te annuleren, zonder dat daaruit enige verplichting tot schadeloosstelling voortvloeit. Eventuele vorderingen van Gebruiker op Opdrachtgever zijn alsdan onmiddellijk opeisbaar.

9. Indien Opdrachtgever de overeenkomst geheel of gedeeltelijk annuleert, zullen de werkzaamheden die reeds door Gebruiker werden verricht evenals de voor de uitvoering van de overeenkomst gereserveerde arbeidstijd, vermeerderd met eventuele annuleringskosten, integraal aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht.

## **5. Annulering opleiding.**

### **1. Toepasselijkheid van deze annuleringsvoorwaarden**

Deze annuleringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle cursussen die Dunstan Babytaal Nederland (DBN) organiseert. DBN gaat ervan uit dat u kennis heeft genomen van en akkoord gaat met deze voorwaarden.

### **2. Definitie annulering**

Onder annulering wordt verstaan: het afmelden en/of niet verschijnen op de cursus om welke reden dan ook. Hieronder valt ook het afmelden of niet verschijnen vanwege ziekte, ongeval of overlijden.

### **3. Wijze van annuleren**

Wanneer u zich heeft ingeschreven voor een cursus, houdt dit in dat er een plaats voor u wordt vrijgehouden en dat u zich heeft verplicht de kosten voor de cursus te betalen. Wanneer u de inschrijving intrekt, moeten wij uw annulering ten minste 24 uur\* voor aanvang van de cursus per e-mail ontvangen hebben. Deze kunt u richten aan [info@babytaal.nl](mailto:info@babytaal.nl). Vermeld in het onderwerp van de e-mail: 'Annulering van betreffende cursus (de datum waarvoor u zich heeft ingeschreven)'. In de tekst beschrijft u vervolgens waarom u de cursus annuleert.

### **4. Annuleringskosten**

Bij annulering tot uiterlijk 14 werkdagen voor aanvang van de cursus wordt een bedrag van € 50,- ex btw (aanbetalingsbedrag) aan administratiekosten in rekening gebracht. Bij annulering minder dan 14 werkdagen voor aanvang van de cursus worden de volledige deelname kosten in rekening gebracht.

### **5. Annulering of verplaatsing van "In Company" cursussen**

In de gevallen waarin DBN in opdracht van de wederpartij een 'In Company' cursus heeft georganiseerd, wordt aan de wederpartij bij annulering minder dan 14 werkdagen voor aanvang van de cursus 50% van het overeengekomen bedrag in rekening gebracht. Bij annulering tot 14 dagen voor aanvang van de cursus, wordt aan de wederpartij € 50,00 aan administratiekosten in rekening gebracht.

### **6. Verplaatsen van deelname door de cursist**

Verplaatsen van deelname naar een andere datum (of data) is kosteloos mogelijk tot 14 werkdagen voor de (eerste) cursusdag. Daarna zijn de boven- en onderstaande annuleringsvoorwaarden onverkort van toepassing. Verplaatsing van deelname naar een volgende cursus is alleen mogelijk wanneer er nog plaats is voor de betreffende volgende cursus.

### **7. Overmacht Dunstan Babytaal Nederland**

DBN behoudt zich het recht voor om een cursus te annuleren bij onvoldoende belangstelling en/of in het geval zich een overmacht situatie voordoet, zulks ter beoordeling van DBN, en/of het dagprogramma te wijzigen wanneer de omstandigheden dit vereisen. Wanneer een cursus wordt geannuleerd door DBN, krijgt u het volledige bedrag dat u betaald heeft voor de betreffende cursus retour of wordt er in overleg met u een alternatieve cursusdatum gepland.

## 8. Overmacht deelnemer

In geval van overlijden van de deelnemer, dan wel het zich voordoen van een overmacht situatie aan de zijde van de deelnemer, zoals bijvoorbeeld een ongeval of plotselinge ziekte, als gevolg waarvan de deelnemer redelijkerwijze niet in staat mag worden geacht op de geplande cursus te verschijnen, en de deelnemer in verband met de overmacht situatie de cursus niet tijdig heeft kunnen annuleren of verplaatsen, zal DBN, aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval, beoordelen of restitutie van het cursusgeld kan worden overwogen. In voorkomende gevallen, ter beoordeling van DBN, kan een cursus in overleg met de deelnemer in het geval van aantoonbare overmacht worden verplaatst naar een andere datum. DBN is echter nimmer verplicht tot restitutie van het cursusgeld of verplaatsing van de cursus.

\* Wanneer u de inschrijving intrekt, moeten wij uw annulering ten minste 24 uur voor aanvang van de cursus per e-mail ontvangen hebben. Indien een cursus plaatsvindt op een maandag of op een dag volgend op een als zodanig erkende feestdag, dienen wij uw annulering uiterlijk op de laatste werkdag voorafgaande aan het weekeinde of de betreffende feestdag voor aanvang van de cursus ontvangen te hebben.

## 6. Verhinderung docent

1. Indien docent -om welke reden ook- verhinderd is, zal Gebruiker in beginsel voor vervanging zorgdragen. Als adequate vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal Gebruiker Opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen. Alsdan komen partijen in onderling overleg een nieuwe datum overeen waarop de betreffende opleiding of cursus alsnog wordt gegeven.

2. In geval van verhindering van de docent heeft Opdrachtgever geen recht op een schadevergoeding. Gebruiker brengt geen extra kosten in rekening die voortvloeien uit of verband houden met de verplaatsing van de opleiding of cursus.

3. Verhinderung of uitval van de docent levert voor Opdrachtgever nimmer een grond op voor ontbinding van de overeenkomst.

## 7. Overmacht

1. Geen der partijen is gehouden haar contractuele verplichtingen, in beginsel behoudens een verplichting tot betaling, na te komen indien die nakoming wordt belemmerd door een situatie die kan worden gekarakteriseerd als overmacht. Onder overmacht wordt verstaan elke van de wil der partijen onafhankelijke omstandigheid die een gehele of gedeeltelijke nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert. Een situatie van overmacht doet zich in ieder geval maar niet uitsluitend voor indien er sprake is van: een storing of de uitval van elektriciteitsvoorzieningen en telecommunicatie- en internetverbindingen, transportbelemmeringen, stakingen, overheidsoptreden, militair optreden en natuurgeweld.

2. De partij die zich op een situatie van overmacht beroept zoals in het voorgaande lid beschreven, dient de wederpartij onmiddellijk en, voor zover mogelijk, schriftelijk te informeren over de aard van de overmachtssituatie, evenals de verwachte duur. De betreffende partij zal tevens alle maatregelen nemen die redelijkerwijs mogelijk zijn ter beperking van de uit overmacht voortvloeiende schade.

3. Termijnen en afspraken inzake nakoming worden ten minste met de duur van de overmachtssituatie verlengd. Indien de overmachtssituatie ophoudt te bestaan, zullen partijen nieuwe afspraken maken over de termijn en wijze van nakoming.
4. Indien de overmachtssituatie langer dan zes maanden voortduurt, is ieder der partijen gerechtigd om de tussen partijen gesloten onderhoudsovereenkomst te ontbinden, zonder hierdoor tot enige vorm van schadevergoeding verplicht te zijn.
5. Voor zover Gebruiker ten tijde van het intreden van de overmacht haar verplichtingen uit de overeenkomst reeds (gedeeltelijk) is nagekomen of deze alsnog kan nakomen en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is Gebruiker gerechtigd om voor het nagekomen dan wel na te komen deel separaat te factureren. Opdrachtgever is alsdan gehouden deze factuur te voldoen als ware er sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

## **8. Betaling en Incasso**

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum op een door Gebruiker aan te geven wijze, tenzij uitdrukkelijk anders overeen gekomen.
2. Aanbetalingen bij aanmeldingen voor een opleiding dienen binnen 3 dagen na bevestiging van deelname per Ideal gedaan te worden.
3. Blijft Opdrachtgever in gebreke met de tijdige betaling der factuur, dan is Opdrachtgever van rechtswege en zonder dat enige gebrekestelling is vereist, in verzuim. Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd over het openstaande bedrag. Rente over het openstaande bedrag zal steeds worden berekend vanaf het moment dat Opdrachtgever in verzuim is, tot het moment van de volledige voldoening van het verschuldigde bedrag.
4. Gebruiker is gerechtigd de door de Opdrachtgever gedane betalingen in mindering te brengen op :  
 De in verband met het betalingsverzuim ontstane kosten;  De in verband met het betalingsverzuim opgevallen rente;  De hoofdsom en de lopende rente.

Gebruiker kan de volledige aflossing van de hoofdsom weigeren indien daarbij niet eveneens de opgevallen en lopende rente alsook de incassokosten worden voldaan.

5. Opdrachtgever is nimmer gerechtigd tot verrekening van het door hem aan Gebruiker verschuldigde. Eventuele bezwaren zijdens Opdrachtgever betreffende de hoogte van de factu(u)r(en) schorten diens betalingsverplichting niet op.
6. Is Opdrachtgever in gebreke of verzuim met de nakoming van enige uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van Opdrachtgever. Buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen in de Nederlandse incassopraktijk gangbaar is. Maakt Gebruiker echter hogere kosten die redelijkerwijs noodzakelijk waren ter verkrijging van voldoening, dan komen de werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking.
7. Gespreide betaling is in bepaalde individuele gevallen mogelijk. Opdrachtgever dient een verzoek daartoe tijdig aan Gebruiker kenbaar te maken. De voorwaarden waaronder en de termijn waarbinnen gespreide betaling plaats kan vinden, worden door Gebruiker bepaald.
8. Eventuele terugbetalingen worden binnen 14 dagen na melding gedaan.



## **9. Garanties en klachtenregeling**

1. De door Gebruiker te verlenen diensten voldoen aan de eisen en normen die daaraan redelijkerwijs gesteld kunnen worden.
2. Binnen 14 dagen na het ontstaan van de klacht kunnen bezwaarschriften/ klachten schriftelijk per mail of per post ingediend worden bij Dunstan Babytaal Nederland t.n.v. Bregje Hamelynck. Hierin moet duidelijk naam en adresgegevens vermeld worden, de klacht moet duidelijk omschreven worden en beargumenteerd worden of het bezwaar moet duidelijk tegen gesproken worden met heldere argumenten. Een klacht of bezwaar dat te laat is ingediend wordt niet in behandeling genomen.
3. Binnen 10 werkdagen na ontvangst van het bezwaarschrift/ de klacht zal een ontvangstbevestiging verstuurd worden naar de klager en zal de klager uitgenodigd worden om zijn klacht mondeling verder toe te lichten. of - indien de klacht over Bregje Hamelynck gaat - de kwaliteitsfunctionaris zal oordelen of het bezwaar/ de klacht gegrond is. Deze beslissing wordt binnen 30 dagen na ontvangst per mail of anderszins schriftelijk meegedeeld. Mocht dat niet mogelijk zijn, dan verwittigt zij partijen van het uitstel en zal aangeven aan partijen binnen welke termijn afhandeling wel kan plaatsvinden. Iedere klacht wordt vertrouwelijk behandeld en geregistreerd voor de periode van 1 jaar.
4. Klachten die niet door Dunstan Babytaal zelf afgehandeld kunnen worden, worden doorverwezen naar de onafhankelijke derde (vertrouwenscontactpersoon) Petra Veltheer ([petra.veltheer@gmail.com](mailto:petra.veltheer@gmail.com)). De uitspraak van deze onafhankelijke derde is bindend voor Dunstan Babytaal.

## **10. Aansprakelijkheid**

1. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, op welke wijze ook, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in onderhavig artikel is bepaald, voor zover dwingendrechtelijke wettelijke regelingen niet anders bepalen.
2. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor schade van welke aard ook, ontstaan doordat Gebruiker is uitgegaan van door of vanwege Opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
3. Indien Opdrachtgever door een aan Gebruiker toe te rekenen tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst schade lijdt, is gebruiker enkel aansprakelijk voor de schade die hiervan een direct en rechtstreeks gevolg is. De aansprakelijkheid van Gebruiker is te allen tijde beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde (van het gedeelte) van de opleiding waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend vermogensschade verstaan, waaronder de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en omvang van de schade, redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van Gebruiker aan de overeenkomst te laten beantwoorden –één en ander voor zover de tekortkoming in de nakoming aan Gebruiker toerekenbaar is- en redelijke kosten gemaakt ter voorkoming en/of beperking van de schade.
5. Behoudens het geval dat de schade is veroorzaakt door opzet of grove schuld van Gebruiker, diens werknemers of leidinggevenden, is Gebruiker op generlei wijze aansprakelijk voor indirecte schade waaronder gevolgschade, schade door gederfde winst, gemiste besparingen of schade door bedrijfsstagnatie.

6. Gebruiker hanteert een drempelbedrag van €100,00 voor enige aan Opdrachtgever te vergoeden schade. Bij overschrijding daarvan zal Gebruiker tevens het drempelbedrag vergoeden.

7. Opdrachtgever dient eventuele schade zo spoedig mogelijk en uiterlijk binnen twee maanden na het ontstaan daarvan aan Gebruiker te melden.

8. Al het door Gebruiker ontwikkelde en/of samengestelde onderwijsmateriaal, de brochure dan wel ander werk, voortvloeiend uit of verband houdend met een opdracht of opleiding, is op zorgvuldige wijze door Gebruiker samengesteld. Gebruiker is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in het onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een opdracht of een opleiding.

## **11. Vertrouwelijkheid**

1. Gebruiker, diens personeel en/of voor Gebruiker werkzame personen zijn gehouden de door de Opdrachtgever verstrekte informatie vertrouwelijk te behandelen. Gebruiker conformeert zich aldus aan de geldende privacywetgeving.

### **12. Wet bescherming persoonsgegevens**

1. Gebruiker maakt Opdrachtgever en Deelnemers er in het kader van de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) op attent dat de door hen verstrekte gegevens worden opgenomen en verwerkt in de administratie van Gebruiker. Indien een persoon bezwaar heeft tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens, kan zulks schriftelijk aan Gebruiker kenbaar worden gemaakt. Gebruiker verkoopt nimmer persoonlijke gegevens aan derden.

### **13. Intellectuele eigendomsrechten en voorbehouden**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, het auteursrecht daaronder begrepen, die betrekking hebben op het door Gebruiker verstrekte en samengestelde onderwijsmateriaal, maar tevens alle andere door of vanwege Gebruiker aangeboden opleidingen, berusten bij Gebruiker.

2. Niets uit het door of vanwege Gebruiker verstrekt of samengesteld onderwijsmateriaal mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder de uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Gebruiker.

3. Dunstan Babytaal Methode (Dunstan Baby Language™) is eigendom van Dunstan Baby Pty Ltd en onderwerp van internationale patenttoepassingen onder US Patent Pending 11/477,487. Alle inhoud, methoden en materiaal welken onderdeel vormen van het Opleidingsprogramma zijn in eigendom van Dunstan Baby Pty Ltd en zijn beschermd door copyright. Dunstan Babytaal Nederland is vertegenwoordiger van Dunstan Baby Pty Ltd in Nederland.

4. Het is Opdrachtgever en/of deelnemer uitdrukkelijk verboden om de tijdens de opleiding opgedane kennis te gebruiken om professionals te trainen. Training van professionals blijft te allen tijde voorbehouden aan Gebruiker.

5. De Opdrachtgever of deelnemer die een licentie wenst te verkrijgen, dient daartoe een schriftelijk en met redenen omkleed verzoek tot Gebruiker te richten. Gebruiker zal alsdan een beslissing nemen omtrent dit verzoek. Nadere informatie is te vinden op de website van babytaal.

6. Gebruiker is gerechtigd om aan een eventuele toegekende licentie nadere voorwaarden te verbinden.

7. De Opdrachtgever en/of deelnemer die enig merkrecht van Gebruiker schendt, in strijd handelt met de door Gebruiker geformuleerde licentievoorwaarden, dan wel enige bepaling van onderhavig artikel overtreedt, verbeurt een onmiddellijk opeisbare boete van €15.000 per gebeurtenis vermeerderd met €1000 voor elke dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Gebruiker om schadevergoeding te vorderen.

#### **14. Wijziging van de algemene voorwaarden**

1. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen onderhavige algemene voorwaarden te allen tijde door Gebruiker worden gewijzigd.

2. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de website(s).

#### **15. Overige verplichtingen Opdrachtgever**

1. Opdrachtgever is te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het handelen/nalaten der deelnemers van een krachtens een overeenkomst tussen Gebruiker en Opdrachtgever georganiseerde (scholings)bijeenkomst. 2. Bij overlast of wangedrag door deelnemers of personeel van Opdrachtgever, is Gebruiker gerechtigd de betrokken personen te doen verwijderen.

2. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, is Opdrachtgever gehouden voor eigen rekening zorg te dragen voor adequate maatregelen ter waarborging van de veiligheid van Gebruiker en deelnemers van een krachtens de opdrachtverlening georganiseerde bijeenkomst. Gebruiker is gerechtigd aanvullende eisen terzake te stellen, indien de omstandigheden daartoe nopen.

3. Neemt Opdrachtgever onvoldoende maatregelen om een veilige bijeenkomst te garanderen, dan is Gebruiker gerechtigd de bijeenkomst geheel of gedeeltelijk te annuleren zonder dat Opdrachtgever in dit kader enige aanspraak kan maken op schadevergoeding of korting op de met Gebruiker overeengekomen prijs.

4. Opdrachtgever draagt er zorg voor dat eenieder die in opdracht van Opdrachtgever –als werkgever of werknemer- werkzaam is voor, tijdens of na de bijeenkomst, in de zin van de Arbeidsomstandighedenwet handelt en de in deze wet omschreven voorschriften en besluiten in acht neemt.

#### **16. Overige bepalingen**

1. De ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen Gebruiker en Opdrachtgever 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 overeenkomst, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

2. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die buiten het toepassingsbereik van onderhavige algemene voorwaarden valt, zullen partijen in onderling overleg en in alle redelijkheid een regeling treffen die zoveel mogelijk in overeenstemming is met doel en strekking van deze algemene voorwaarden.

3. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg of betekenis van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de aan een bepaling te geven betekenis zoveel mogelijk in overeenstemming te zijn met de geest van deze algemene voorwaarden.

4. Indien Gebruiker niet steeds uitdrukkelijk de strikte naleving van onderhavige algemene voorwaarden verlangt, betekent zulks nimmer dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zouden zijn of dat Gebruiker op enigerlei wijze en mate het recht verliest om stipte naleving van de algemene voorwaarden te verlangen.

### **17. Toepasselijk recht en forum**

Op alle overeenkomsten en de door Gebruiker geleverde diensten is het Nederlands recht van toepassing. De rechtbank Friesland is in eerste aanleg exclusief bevoegd kennis te nemen van enig geschil voortvloeiend uit een overeenkomst of deze algemene voorwaarden.