

Algemene voorwaarden Cursussen en Trainingen FRAME B.V.

Artikel 1: Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. FRAME: instituut gevestigd te Amsterdam (ingeschreven bij de K.v.K. onder nummer 09128027).
- b. cursist: iedere persoon die een cursus, opleiding of workshop volgt of zich daarvoor heeft aangemeld.
- c. cursus: aantal lessen over een bepaald onderwerp die onder de naam FRAME wordt gegeven binnen, buiten of vanuit Nederland.
- d. kosten: de vergoeding die c.q. het lesgeld dat de cursist aan FRAME verschuldigd is voor het deelnemen aan de cursus/opleiding/workshop en/of het leveren van studiemateriaal.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, en overeenkomsten betreffende de door cursist te volgen cursus(en)/opleiding(en) of workshop(s) bij FRAME.
2. Door aanmelding voor een cursus en ondertekenen van de cursusovereenkomst, aanvaardt de cursist deze Algemene Voorwaarden.

Artikel 3: Totstandkoming van overeenkomsten

Een overeenkomst tot het volgen van een cursus tussen FRAME en de cursist komt uitsluitend tot stand door inzending van een ondertekende cursusovereenkomst per post, per fax of per e-mail/elektronische post door de cursist en een schriftelijke bevestiging van FRAME aan de cursist dat deze tot de cursus is toegelaten.

Artikel 4: Annulering en wijziging van de cursus door FRAME

1. De cursusovereenkomst is van kracht na ontvangst van de getekende cursusovereenkomst door FRAME.
2. De cursist heeft hierna gedurende veertien dagen de tijd om de cursusovereenkomst eenzijdig op te zeggen, zonder dat hieraan kosten zijn verbonden.
3. Indien voor een cursus onvoldoende belangstelling blijkt te bestaan, zulks uitsluitend ter beoordeling van FRAME, is FRAME gerechtigd om van het geven van de betreffende cursus af te zien, dan wel deze te combineren met een andere cursus of een cursus in een andere plaats. Zij doet hiervan vooraf schriftelijk mededeling aan de cursist.

4. In geval de cursus niet doorgaat, vindt deze mededeling uiterlijk zeven dagen voor de eerste (les)dag van de cursus plaats.

5. Indien FRAME kenbaar maakt de cursus met een andere cursus te combineren en/of deze in een andere plaats te geven, heeft de cursist het recht om binnen zeven dagen na ontvangst van de mededeling van FRAME door middel van een aangetekend schrijven of email, de overeenkomst te ontbinden.

6. Indien een cursus geen doorgang vindt wegens onvoldoende belangstelling, wordt de overeenkomst ontbonden door middel van de daartoe strekkende schriftelijke mededeling van FRAME als bedoeld in het derde lid van dit artikel, zonder dat op één der partijen nog enige verplichting rust.

7. Bij annulering van de cursus door FRAME heeft de cursist recht op restitutie van de reeds door de cursist betaalde kosten. Annulering van de cursus of combinatie met een andere cursus of het geven van de cursus in een andere plaats, geeft de cursist nimmer recht op schadevergoeding.

8. FRAME verplicht zich, bij annulering, zoals hierboven beschreven, binnen vier weken tot terugbetaling over te gaan.

Artikel 5: Annulering door de cursist

1. Annulering van de aanmelding door de cursist is slechts mogelijk door middel van een e-mailbericht of een aangetekend schrijven aan FRAME.

2. Behoudens het gestelde in artikel 4, lid 2, is de cursist verplicht het volledige cursusgeld te betalen.

Artikel 6: Betaling

1. De cursist is aan FRAME verschuldigd de kosten als genoemd in de cursusovereenkomst te voldoen op de wijze en de tijdstippen zoals die op de factuur is genoemd.

2. De betaling moet, na ontvangst van de nota, binnen 10 werkdagen worden voldaan door overschrijving op rekeningnummer NL54 INGB 0003182297 t.n.v. van FRAME te Amsterdam.

3. Gespreide betaling is alleen mogelijk op basis van individueel te maken afspraken die schriftelijk worden vastgelegd.

4. Bij niet tijdige betaling van de verschuldigde kosten is de cursist €10,- per dag aan schadekosten verschuldigd vanaf de in de overeenkomstgenoemde tijdstippen.

5. Indien FRAME genoodzaakt is over te gaan tot het treffen van incassomaatregelen komen zowel de gerechtelijke als buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de cursist. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen tenminste 15% van het in te vorderen bedrag.

6. Indien de cursist in gebreke is met tijdige betaling van de kosten, is FRAME gerechtigd de cursist de toegang tot de cursus en het gebouw te ontzeggen.

Artikel 7: Overige rechten en plichten van de cursist

1. Onverminderd het in of bij de overeenkomst bepaalde is de cursist verplicht:

a. tijdig aanwezig te zijn voor de aanvraag van de lessen en andere activiteiten in het kader van de cursus;

b. de voor de cursus benodigde materialen, voor zover deze niet ter plekke door FRAME ter beschikking worden gesteld, bij zich te hebben;

c. zich gedurende de cursus correct te gedragen en de andere cursisten niet te hinderen;

d. melding te maken van de aanwezigheid bij hem van een ziekte of aandoening, die gevaar kan opleveren voor de docenten, de andere cursisten;

2. Heeft een cursist vragen van administratieve aard of met betrekking tot de cursus, dan draagt FRAME er zorg voor dat deze uiterlijk binnen drie werkdagen zijn beantwoord.

3. Mocht een (schriftelijke) vraag meer tijd vergen dan die hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal FRAME cursist hiervan schriftelijk op de hoogte stellen met daarin een indicatie van wanneer een antwoord kan worden verwacht.

Artikel 8: Overige rechten en verplichtingen van FRAME

1. FRAME bepaalt de plaats en tijd waarop de cursus wordt gegeven. FRAME is bevoegd de plaats, de tijd en het aantal cursisten te wijzigen. FRAME zal van deze bevoegdheid niet zonder redelijke gronden gebruik maken.

2. FRAME is bevoegd om een cursist (tijdelijk) de toegang tot c.q. deelname aan de cursus te ontzeggen indien de cursist zich niet overeenkomst het bepaalde in artikel 7 gedraagt;

Artikel 9: Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van FRAME wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is, per gebeurtenis of reeks van samenhangende gebeurtenissen, beperkt tot vergoeding van de directe schade tot maximaal het cursusbedrag.

2. FRAME is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade.

3. Indien de verzekeringsmaatschappij om welke reden dan ook niet uitkeert en FRAME toch aansprakelijk is, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag van de door de cursist verschuldigde vergoeding voor de cursus.

4 De aansprakelijkheid voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verlies van gegevens en schade door bedrijfsstagnatie en leegloop, is te allen tijde uitgesloten.

5. Behoudens opzet en grove schuld is FRAME niet aansprakelijk voor diefstal, verduistering, verlies en/of beschadiging van eigendommen of bezittingen van de cursist.

Artikel 10: Geschillen, klachten en toepasselijk recht bevoegde rechter

1. Op alle offertes, aanbiedingen en overeenkomsten tussen FRAME en de cursist is Nederlands recht van toepassing.

2. In de gevallen waarin de cursusovereenkomst of Algemene Voorwaarden niet voorzien, beslist FRAME na overleg met de cursist.

3. Geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst, kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie van FRAME en de onafhankelijke Commissie van Beroep.

4. Pas nadat de in het vorig lid genoemde commissies zich over een klacht hebben uitgesproken kan een rechter worden ingeschakeld.

5. Heeft een cursist aan een cursus, nascholing of workshop een klacht, dan probeert hij/zij deze eerst met de docent/trainer/instructeur op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie van FRAME.

6. De cursist stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie van FRAME.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

7. Verzending klachten

De cursist stuurt zijn/haar klacht naar FRAME, afdeling klachten, t.a.v. de heer F. van Duin, Weesperzijde 17hs 1091 EB Amsterdam.

8. Termijn voor indienen klachten

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.

9. De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een dagstempel en bevestigt de klager binnen tien dagen, schriftelijk, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen.

De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

10. De klachtencommissie geeft de cursist een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.

11. Vertrouwelijkheid klachten

FRAME garandeert de cursist dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de cursist zal worden behandeld.

12. Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van FRAME beslist binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De klachtencommissie zal de cursist uiterlijk vier weken na indienen van de klachten schriftelijk berichten en de uitspraak aan de cursist voorleggen.

13. Mocht de klachtencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de cursist hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de klachtencommissie aan binnen welke termijn de cursist een antwoord kan verwachten.

14. Registratie van klachten

Alle schriftelijke klachten, met hun wijze van afhandeling, zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

15. Beroep

Indien een cursist het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep Klachten van FRAME. Dit is een externe onafhankelijke commissie.

Het schriftelijk in te dienen beroepschrift omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening

- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend
- de gronden van het beroep

Het beroepsschrift wordt schriftelijk gericht aan: Commissie van Beroep klachten, t.a.v. H. van Deijck

P/a: Spoorlaan 94, 5017 JT Tilburg.

16. Termijn voor indienen beroepschrift

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

17. Termijnen uitspraak beroep

De Commissie van Beroep Klachten beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep en bericht binnen vier weken de cursist. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Mocht de Commissie van Beroep Klachten meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de cursist hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de Commissie van Beroep aan binnen welke termijn de cursist een antwoord kan verwachten.

18. Bindende uitspraak Commissie van Beroep Klachten

FRAME accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van Beroep Klachten. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, binnen twee weken, worden afgehandeld.

19. Vertrouwelijkheid

De Commissie van Beroep Klachten garandeert de cursist dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtname van de privacy van de cursist zal worden behandeld.

20. Registratie van ingestelde beroepen

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

Artikel 11: Geheimhouding en gegevensbescherming

1. Het is cursist, zonder expliciete toestemming van het FRAME, niet toegestaan om het lesmateriaal te verveelvoudigen, opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar maken in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere wijze zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteur.

2. Een ieder die vanuit FRAME betrokken is bij de uitvoering van een cursus en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan.
3. Beide 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.
4. De cursist is na ondertekening van de cursusovereenkomst akkoord met de verwerking en opslag van zijn/haar gegevens.
5. FRAME verwerkt de gegevens van de cursisten in haar eigen digitale omgeving.
6. Alleen de voor het onderwijs relevante gegevens zoals o.a. vermeld in de cursus overeenkomst worden opgeslagen.
7. FRAME stelt de cursistengegevens niet ter beschikking aan derde(n).
8. Gedurende de opleidingstijd vermeerderd met 10 jaar worden de gegevens van elke cursist bewaard.
9. De cursist heeft recht op inzage van zijn/haar gegevens en het recht om zijn gegevens te laten verwijderen (recht op vergetelheid). FRAME zal, binnen vier weken na het verzoek van de cursist, de gegevens verwijderen uit haar administratie.
10. Verkoop de cursistengegevens vindt niet plaats zonder voorafgaande toestemming van de cursist.
11. Is er sprake van een datalek bij FRAME, dan wordt die binnen 72 uur gemeld; alle lekken worden intern door FRAME gedocumenteerd: beschrijving aard van het lek, feiten over de inbreuk worden vastgelegd, de gevolgen daarvan en genomen corrigerende maatregelen.

Artikel 12. Intellectuele eigendom

1. Alle door FRAME verstrekte stukken, zoals readers, presentaties, enz., worden na betaling van het cursusgeld eigendom van de cursist en zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de cursist en mogen niet zonder voorafgaande toestemming van FRAME worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
2. FRAME behoudt het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

3. Op het cursusmateriaal rust copyright van FRAME.

4. Op de (eventueel) aan te schaffen boeken rust copyright zoals door de uitgeverij is vastgelegd.

Vastgesteld op 12 april 2019

Frame B.V.

Weesperzijde 17 hs

1091 EB Amsterdam

020-6928801

info@frame-amsterdam.nl