

# Algemene voorwaarden Centrum voor Stressologie

*Deze algemene voorwaarden dateren van maart 2021*

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

CVS: Centrum voor Stressologie te Maarssen (ingeschreven bij KvK onder nummer 75306786).

Klant: Elke particulier, bedrijf of instelling die bij CVS een opleiding afneemt of daartoe de intentie heeft kenbaar gemaakt.

Diensten: Alle werkzaamheden waartoe opdracht is gegeven, of die voortvloeien uit, dan wel direct verband houden met de opdracht, een en ander in de ruimste zin des woords.

Opleiding: Een door CVS verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.

Onderwijsmateriaal:

Opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.

Overeenkomst:

Een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen CVS en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door CVS, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.

Prijs: De prijs voor een Opleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.

Website: De website van CVS: [www.centrumvoorstressologie.nl](http://www.centrumvoorstressologie.nl).

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van CVS en op alle door CVS gesloten Overeenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. CVS wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.

3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen CVS en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op contactformulier op de Website).
4. In de gevallen waarin de betreffende Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal CVS een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen CVS en de Klant 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 bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

### **Artikel 3 – Aanbod**

1. CVS brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de Opleiding. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit Onderwijsmateriaal verplicht is.
3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  - a) de wijze van uitvoering van de Overeenkomst;
  - b) wanneer de Opleiding start;
  - c) de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat;
  - d) voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
  - e) de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  - f) de wijze van betaling;
  - g) de duur van de Overeenkomst.
4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de Overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van CVS. Op verzoek van de Klant zal CVS een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:

- a) de identiteit en het adres van CVS, inclusief het bezoekadres van de vestiging;
- b) het recht van de Klant de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1;
- c) de geldigheidsduur van het aanbod.

#### **Artikel 4 – Overeenkomst**

1. De Klant gaat een Overeenkomst met CVS aan door middel van de inschrijving voor de Opleiding. Inschrijving voor een Opleiding kan plaatsvinden
  - a) via het inschrijfformulier op de website van CVS of;
  - b) telefonisch of;
  - c) per e-mail via het door CVS verstrekte digitale inschrijfformulier.
2. De Overeenkomst komt tot stand wanneer CVS de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop CVS schriftelijk de inschrijving voor een Opleiding aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende Opleiding. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Overeenkomst tot stand.
3. CVS is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is CVS gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.
4. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van CVS. CVS kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

#### **Artikel 5 – Annulering Opleiding**

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde opleiding of een bepaalde opleidingsmodule naar het oordeel van CVS onvoldoende is, staat het CVS vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien CVS en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden opleidingsonderdelen te voldoen.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren.

3. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan CVS. Als moment van ontvangst door CVS van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door CVS.

De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3.

4. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 geldt (onverminderd de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 in geval van een Overeenkomst op Afstand indien van toepassing) dat CVS gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - a) bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 25% van de Prijs met een minimum van EUR 125,-;
  - b) bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 35% van de Prijs met een minimum van EUR 175,-;
  - c) bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs met een minimum van EUR 250,-;
  - d) bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: de totale Prijs.
  - e) Eventueel reeds betaalde bedragen worden na annulering binnen 10 werkdagen terugbetaald.
5. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door CVS is gewijzigd op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 6 lid 7, geldt dat CVS gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - a) bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: 50% van de Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval 50% van de Prijs van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht;
  - b) bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: de totale Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht.

## **Artikel 6 – Beëindiging/verplaatsen Opleiding**

### **Overeenkomst op Afstand**

1. Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van een Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.
2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 6 lid 1 dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan CVS terug te zenden. CVS is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant. CVS zal op haar beurt alle reeds van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

### **Bedenktermijn**

3. Na aanmelding geldt een bedenktijd van 14 werkdagen maar niet later dan aanvang van de cursus.
4. CVS mag de cursist vragen naar de reden van herroeping, maar deze is niet tot opgave van zijn reden(en) verplicht.
5. De genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst of de dag van inschrijving.
6. Eventueel reeds betaalde bedragen worden na annulering binnen 10 werkdagen terugbetaald.

### **Tussentijdse beëindiging Overeenkomst**

7. Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan CVS betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van
  - a) hetgeen is bepaald in artikel 6 lid 4 en 5, en
  - b) de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.
8. Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Opleiding of opleidingsonderde(e) l(en) is ter uitsluitende beoordeling van CVS en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat CVS een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voor zover de Opleiding of opleidingsonderde(e) l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de student zich beroept.

### **Wijzigen Opleiding**

9. CVS behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
10. CVS behoudt zich het recht voor de in de Overeenkomst aangegeven groepsgrootte te vergroten.

## **Artikel 7 – Betaling**

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling uitsluitend plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan CVS. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan een door CVS aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door CVS, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Opleiding in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij inschrijving voor een Opleiding aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Opleiding niet worden gewijzigd.
3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. CVS streeft ernaar de (eerste) factuur drie weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. CVS hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De klant dient de volledige kosten van een Opleiding (tenzij anders is overeengekomen,) in ieder geval voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Opleiding aan CVS te hebben voldaan.
5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt CVS de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van die herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra invorderingskosten, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 100,-. CVS maakt daarnaast aanspraak op wettelijke handelsrente vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van volledige voldoening. Indien de Klant echter een particulier is, zullen de extra kosten (waaronder mede begrepen de wettelijke rente) worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal CVS de vordering uit handen geven aan een incassobureau.

7. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.
8. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan en/of de Overeenkomst mede heeft ondertekend, is zowel de Klant als diens werkgever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan CVS op grond van de Overeenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

## **Artikel 8 – Legitimatie**

1. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelnemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.
2. Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van CVS, te tonen.

## **Artikel 9 – Prijs**

1. De kosten van iedere Opleiding en de betalingswijze staan vermeld in de brochures en op de Website. De Locatiekosten en de Arrangementskosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Overeenkomst, kunnen door CVS worden doorberekend aan de Klant.
3. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 9 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.
4. Alle door CVS genoemde bedragen zijn inclusief eventuele btw.
5. CVS zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementskosten en reproperechten.

## **Artikel 10 – Aansprakelijkheid CVS**

1. In het geval de Klant of deelnemers aan een Opleiding schade lijden, is de aansprakelijkheid van CVS, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot het bedrag dat door de Klant is voldaan in (of ten aanzien van) het studiejaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De schadevergoedingsverplichting van CVS gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan CVS door de verzekeraar van CVS onder geen beding te boven. Alleen in het geval dat sprake is van opzet of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van CVS geldt het voorgaande niet.
2. De aansprakelijkheid van CVS voor letsel- en/of overlijdensschade wordt niet beperkt.
3. CVS is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/ adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
4. CVS is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De aansprakelijkheid van CVS strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor CVS verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van CVS of die door CVS zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).
6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

## **Artikel 11 – Levering Onderwijsmateriaal**

1. CVS levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.
2. Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door CVS direct kosteloos vervangen.
3. Alle door CVS gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan CVS bekend waren. CVS aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.



4. CVS is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
5. Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL (of soortgelijke verzender van post) berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

## **Artikel 12 – Uitval docent/examenbeoordelaar**

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar zal CVS – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal CVS de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven, of het betreffende CVS-examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. CVS zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Klant kan niet kosteloos
  - a) een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of
  - b) de Overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

## **Artikel 13 – Vertrouwelijkheid**

CVS, haar personeel en/of voor CVS werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

## **Artikel 14 – Intellectuele eigendomsrechten**

1. Alle rechten van intellectueel eigendom op alle in het kader van de Opleiding ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen berusten uitsluitend bij CVS of diens licentiegevers.
2. Klant verkrijgt uitsluitend de gebruiksrechten en bevoegdheden die in deze Algemene Voorwaarden, de overeenkomst of anderszins schriftelijk expliciet worden toegekend en voor het overige zal Klant de diensten of andere materialen niet verveelvoudigen of openbaar maken.

3. Alle rechten van intellectuele of eigendom op alle krachtens de overeenkomst ontwikkelde of ter beschikking gestelde materialen zoals analyses, ontwerpen, documentatie, rapporten, offertes, alsmede voorbereidend materiaal daarvan, berusten uitsluitend bij CVS of diens licentiegevers.
4. Klant verbindt zich, deze materialen geheim te houden, niet aan derden bekend te maken of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze hem ter beschikking zijn gesteld. Onder derden worden ook begrepen alle personen werkzaam in de organisatie van Klant die niet noodzakelijkerwijs materialen behoeven te gebruiken.
5. Het is Klant niet toegestaan enige aanduiding omtrent auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van intellectuele of eigendom uit de materialen te verwijderen of te wijzigen.
6. Het is CVS toegestaan technische maatregelen te nemen ter bescherming van de materialen. Indien CVS door middel van technische bescherming de materialen heeft beveiligd, is het Klant niet toegestaan deze beveiliging te verwijderen of te ontwijken.
7. Ieder gebruik, verveelvoudiging of openbaarmaking van de materialen dat buiten de strekking van de overeenkomst of verleende gebruiksrechten valt, vormt een inbreuk op het intellectueel eigendom van CVS of diens licentiegevers.
8. Klant zal een onmiddellijk opeisbare boete van 1000 euro per inbreukmakende handeling en 2500 euro per opzettelijk inbreukmakende handeling betalen aan CVS, onverminderd het recht van CVS om haar schade door de inbreuk vergoed te krijgen of andere rechtsmaatregelen te mogen treffen teneinde de inbreuk te doen beëindigen en/of de schade te verhalen. Na het verstrijken van één werkdag nadat CVS Klant in kennis heeft gesteld van een inbreuk, is Klant tevens een boete verschuldigd van 500 euro per dag dat de inbreuk niet is beëindigd.

## **Artikel 15 – Klachten**

CVS doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Als het om een klein probleem gaat, kunt u uw opmerking telefonisch of via e-mail aan ons kenbaar maken en dan proberen wij u zo spoedig mogelijk te beantwoorden en met een oplossing te komen.

Als het probleem of uw klacht ingewikkelder is, dan dient u onderstaande klachtenprocedure te volgen. Uiteraard behandelen wij uw melding of klacht in vertrouwen en in overleg met u proberen we tot een oplossing te komen.

CVS hanteert de volgende klachtenprocedure:

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij CVS. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de klager de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de klager zijn of haar rechten terzake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan CVS kenbaar gemaakt te worden via aangetekende post naar het adres: Centrum voor stressologie, Straatweg 30A, 3604 BB Maarssen. De klager geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is.

3. Privacy

Een klacht zal door CVS altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

CVS zal binnen zeven werkdagen een ontvangstbevestiging via e-mail of post sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden. CVS streeft naar een afhandeling binnen tien werkdagen en zal het aangeven als het langer duurt.

5. Onderzoek klacht

CVS verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

6. Reactie op het onderzoek

CVS zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

## **Artikel 16 – Businesspartners**

CVS is gerechtigd een Opleiding of gedeelten daarvan door een door CVS geautoriseerde (business)partner te laten verzorgen, in welk geval de Overeenkomst tussen de Klant en CVS en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

## **Artikel 17 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden kunnen door CVS worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.