

Algemene voorwaarden

Delphinium Massage Opleidingen

Artikel 1 - Definities

Abonnement

Een regeling waarbij je één keer of regelmatig betaalt, waarmee je voor een bepaalde periode onbeperkt toegang hebt tot een leeraanbod.

Afstandsonderwijs

Een vorm van onderwijs waarbij de docent en jij niet tegelijkertijd op dezelfde plek aanwezig zijn.

Contactonderwijs

Onderwijs waarbij er directe interactie is tussen de docent of trainer en de student of cursist.

Educatieve dienst

Het aanbieden van onderwijs, opleiding, training, lesmateriaal, (deel)examens, een of een andere vorm van beoordeling.

Formeel onderwijs

Onderwijs dat wordt geregeld door specifieke onderwijswetten en leidt tot een officieel erkend diploma.

Niet-formeel onderwijs

Onderwijs dat niet onder specifieke onderwijswetten valt.

Onderwijs

Dit omvat alle vormen van onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in abonnementsvorm.

Overeenkomst

Een afspraak zoals beschreven in artikel 2, lid 1.

Overeenkomst op afstand

Een overeenkomst tussen de ondernemer en jou, die wordt gesloten via een systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud of diensten, waarbij de overeenkomst tot stand komt zonder dat er fysiek contact is.

Opstartkosten

De kosten die de opleider van tevoren maakt om de studieovereenkomst uit te voeren. Deze kosten kunnen bijvoorbeeld zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten, huur van trainingslocaties, kosten voor het versturen en verwerken van documenten, het afnemen van een intakegesprek of -toets, het plannen van groepsindelingen en lesroosters, werving van docenten, en het opzetten van een studentaccount in de online leeromgeving. Ook andere kosten die de opleider kan aantonen vallen hieronder.

U

Een persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor alle overeenkomsten tussen de ondernemer en jou die te maken hebben met een educatieve dienst. Dit geldt zowel voor formeel onderwijs als voor niet-formeel onderwijs.
2. Als de ondernemer ook andere algemene voorwaarden gebruikt die te maken hebben met de branche, en deze voorwaarden zijn niet in overleg met consumentenorganisaties opgesteld, dan gelden die voorwaarden niet voor de overeenkomst. Dit is anders als er zaken in die voorwaarden staan die niet geregeld zijn in deze Algemene Voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst, maar er mogen geen tegenstrijdigheden zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor de regels in het Onderwijs- en Examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Als er tegenstrijdigheden zijn, geldt de voor jou meest gunstige bepaling. De ondernemer mag altijd van de voorwaarden afwijken in jouw voordeel. Als de overeenkomst alleen gaat over (deel)examens, of andere vormen van beoordeling, zijn de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 1 niet van toepassing. Als de overeenkomst alleen gaat over (deel)examens, zijn ook artikel 5 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die zijn opgesteld in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de geschillencommissie, zoals genoemd in artikel 16, welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst. Dit gebeurt op basis van wat de partijen hebben afgesproken bij het aangaan van de overeenkomst.

Artikel 3 - Aanbod

1. De ondernemer doet het aanbod bij voorkeur schriftelijk of via elektronische weg.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige beschrijving van de educatieve dienst en/of het lesmateriaal dat erbij hoort. Het geeft ook aan of het gebruik van het lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod moet genoeg informatie bevatten zodat jij precies weet wat je rechten en plichten zijn als je het aanbod accepteert. Het aanbod moet in ieder geval duidelijk en begrijpelijk de volgende informatie bevatten:
 - a. Als het gaat om een overeenkomst voor een educatieve dienst:
 - Hoe de overeenkomst wordt uitgevoerd;
 - Wanneer de educatieve dienst begint;
 - De voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - Indien van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs mee te doen;
 - De prijs, inclusief alle bijkomende kosten en belastingen;
 - Hoe je kunt betalen;
 - De duur van de overeenkomst.
 - b. Als het gaat om een overeenkomst voor de koop van lesmateriaal:
 - De prijs, inclusief alle bijkomende kosten en belastingen;
 - Hoe je kunt betalen, hoe het lesmateriaal wordt geleverd, en hoe de overeenkomst wordt uitgevoerd;
 - De levertijd van het lesmateriaal.

4. Deze algemene voorwaarden worden vóór het aangaan van de overeenkomst duidelijk aan jou bekendgemaakt en zijn een integraal onderdeel van de algemene informatie van de ondernemer.
5. De ondernemer mag eisen dat je bij het doen van een aanbod en/of het accepteren van een opdracht je persoonsgegevens verstrekt. Ook kan de ondernemer, indien de wet dat voorschrijft of toestaat, vragen om een kopie van een geldig paspoort of een identiteitskaart.
6. Naast de informatie in de vorige leden, moet een aanbod bij een overeenkomst op afstand ook het volgende bevatten: a. De identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging; b. Je recht om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden mits dit buiten het termijn van 1 maand voor aanvang van de les valt, zoals uitgelegd in artikel 5 lid 5 en 6; c. Indien er extra kosten worden gerekend voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief; d. De geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand wanneer jij het aanbod accepteert. Na het sluiten van de overeenkomst ontvang je hiervan een schriftelijke of elektronische bevestiging.
2. Bij het geven van een opdracht via elektronische weg, stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar jou. Zolang de ondernemer de ontvangst van de opdracht niet heeft bevestigd, kun je de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de gegevens zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 en lid 6, schriftelijk of op een andere toegankelijke en duurzame manier aan jou verstrekt.

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. Je kunt een overeenkomst voor bepaalde tijd op elk moment annuleren en opzeggen. De ondernemer stuurt jou hiervan een bevestiging. Als het gaat om een overeenkomst voor contactonderwijs met een vastgestelde startdatum, gelden de volgende regels na het verstrijken van de bedenktijd voor annulering en tussentijdse beëindiging. Je betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds uitgevoerde werkzaamheden, inclusief de opstartkosten. Voor de duidelijkheid vind je hieronder een overzicht van deze kosten als percentage van de afgesproken prijs. Deze percentages zijn de maximale vergoeding die je moet betalen. Als de redelijke vergoeding lager uitvalt, wordt een lagere vergoeding in rekening gebracht. De ondernemer kan op jouw verzoek de berekening van de vergoeding toelichten.

1-daagse cursussen	Kortdurende cursussen 2-6 dagen	Jaar (+) opleidingen
Gehele bedrag dient in 1x betaald te worden.	1/3 van cursus bedrag wordt aanbetaald.	1/3 van opleidingsbedrag wordt aanbetaald.
Bij afmelden tot 1 maand voor aanvang, wordt 1/3 van de overeengekomen prijs ingehouden.	2/3 van bedrag voor aanvang. Bij afmelden tot 1 maand voor aanvang, wordt 1/3 van de overeengekomen prijs ingehouden.	1/3 van bedrag max 1 maand voor aanvang. 1/3 van bedrag voor aanvang. Bij afmelden tot 1 maand voor aanvang, wordt 1/3 van de overeengekomen prijs ingehouden.
	Bij tussentijdse beëindiging betaal je 50% van de overeengekomen prijs als opstartkosten. Daarnaast betaal je de kosten voor het onderwijs dat al heeft plaatsgevonden, ongeacht of je bij de bijeenkomsten aanwezig was. De totale kosten zullen nooit hoger zijn dan de overeengekomen prijs. De kosten voor het al gevolgde onderwijs worden in principe als volgt bepaald: • Bij een opleiding die over een heel jaar loopt: de kosten worden berekend op basis van het aantal maanden of dagen dat de opleiding al is gevolgd, inclusief de lopende maand tot 2/3 van de opleiding. Daarna volgt er geen restitutie meer op het cursusgeld. • Bij een opleiding die is opgedeeld in blokken: de kosten worden berekend op basis van de afgeronde blokken/modules, plus de kosten van de module(s) of het blok/de blokken die op het moment van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.	

2% korting voor de meerdaagse cursussen en jaaropleidingen bij volledige betaling in 1x.

2. Annulering voordat het onderwijs begint of bij tussentijdse beëindiging moet schriftelijk of elektronisch gebeuren.
3. Als er een overeenkomst is voor alleen een (deel)examen of een EVC-traject, gelden na het verstrijken van de eventuele bedenktijd de volgende annuleringsregels:
 - A. Annulering voor de start moet schriftelijk of elektronisch gebeuren;

- B. Bij annulering tot 1 maand voor de start ben je de aanbetsaling (1/3 van het bedrag) kosten verschuldigd. Voor zogenaamde computer gebaseerde examens geldt een annuleringstermijn van twee weken voor de start;
 - C. Bij latere annulering ben je de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd. Tenzij de redelijke vergoeding voor de al uitgevoerde werkzaamheden lager is; in dat geval betaal je deze lagere vergoeding. De ondernemer kan de hoogte van de vergoeding op jouw verzoek toelichten.
4. Bij afstandsonderwijs is annulering mogelijk nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en de bedenktijd is verstreken. Je blijft echter verplicht om de volledige overeengekomen prijs te betalen, tenzij de redelijke vergoeding voor de al uitgevoerde werkzaamheden lager is. In dat geval betaal je deze lagere vergoeding. De ondernemer kan de hoogte van de vergoeding op jouw verzoek toelichten. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na de afgesproken abonnementsperiode kosteloos worden opgezegd bij automatische verlenging, met een opzegtermijn van maximaal één maand.
 5. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand voor een educatieve dienst heb je het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, mits dit buiten het termijn van 1 maand voor aanvang van de les valt. Als de ondernemer niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken van deze gegevens, met een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
 6. Bij een overeenkomst op afstand die voornamelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heb je een termijn van 7 dagen om de overeenkomst te ontbinden waar je 1/3 van de aankoop verschuldigd blijft aan de ondernemer. Deze termijn begint op de dag na de ontvangst van het lesmateriaal. Als het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van syllabi of boekenpakketten per jaar of semester, eindigt de bedenktijd veertien dagen na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Als de ondernemer niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die in artikel 3 lid 6, dan zijn deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken van de gegevens, met een maximum van twaalf maanden na ontvangst van het lesmateriaal.
 7. De ondernemer stelt een formulier beschikbaar voor de ontbinding van de overeenkomst. Je bent echter niet verplicht om dit formulier te gebruiken.
 8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9 heb je bij ontbinding volgens lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat je al hebt betaald. De ondernemer zal zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen veertiendagen na de ontbinding, het bedrag terugbetalen waar mogelijk.
 9. Bij ontbinding volgens lid 5 en 6 dien je eventueel ontvangen lesmateriaal zo snel mogelijk aan de ondernemer terug te sturen. De ondernemer mag de directe kosten van het terugzenden voor jouw rekening laten komen. Het terugzenden is voor jouw risico. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd. De prijs ervan moet volledig door jou aan de ondernemer worden betaald.

10. Als je gebruikmaakt van de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6, wordt een eventuele aanvullende overeenkomst voor een lening als betalingsregeling automatisch ontbonden, zonder dat je een boete hoeft te betalen.
11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen als je hier uitdrukkelijk mee instemt. In dit geval behoud je het recht om de overeenkomst te ontbinden conform lid 2. Als je in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, ben je een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.
12. Als de educatieve dienst voornamelijk wordt aangeboden via een elektronische (leer)omgeving, eindigt het recht op ontbinding bij de aanvang van de educatieve dienst, mits:
 - A. je van tevoren uitdrukkelijk hebt ingestemd met het begin van de uitvoering voor het einde van de ontbindingstermijn en verklaart afstand te doen van je recht op ontbinding, en
 - B. de ondernemer jouw verklaring, zoals bedoeld in sub a, heeft bevestigd.

Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is alleen bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door de ondernemer verstrekte materialen, zoals boeken, proefexamens, readers en software, rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden. De materialen mogen niet zonder duidelijke, voorafgaande toestemming van de ondernemer worden gekopieerd, openbaar gemaakt, of op andere manieren aan derden worden getoond of verstrekt, zowel tijdens de opleiding als daarna. Het is ook niet toegestaan om het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder je eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer. De copyright- en eigendomsrechten op de cursus liggen volledig bij de ondernemer.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als er binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de start van de educatieve dienst een prijswijziging plaatsvindt, heeft dit geen invloed op de afgesproken prijs.
2. Je hebt recht op ontbinding van de overeenkomst als de prijs na drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar vóór de start van de educatieve dienst, wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die voortvloeien uit de wet.

Artikel 8 - Levering

1. **Lesmateriaal**
 - a. De ondernemer levert het lesmateriaal op tijd aan jou. Onder tijdige levering valt ook het tijdig verstrekken van toegang tot lesmateriaal dat elektronisch wordt aangeboden.
 - b. Bij de aankoop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders is afgesproken. Als deze levertijd wordt overschreden, kun je de overeenkomst zonder verdere ingebrekestelling ontbinden.

c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer kosteloos vervangen.

2. Correctiewerk

a. Je wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingediende opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.

b. Het moment waarop je de correcties terugontvangt, moet in redelijke verhouding staan tot het moment waarop het vervolg van het onderwijs begint of een eventuele herkansing plaatsvindt.

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan jouw redelijke verwachtingen. Als je je verplichtingen niet nakomt, heeft de ondernemer het recht om zijn verplichtingen op te schorten. Als de ondernemer zijn verplichtingen niet nakomt, mag jij je verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of onjuiste nakoming is opschorting alleen toegestaan als de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht om te achterhouden als jij tekortschiet in het voldoen aan een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze achterhouding niet rechtvaardigt.
3. Als een van de partijen in gebreke blijft met het nakomen van de overeenkomst, heeft de andere partij het recht om de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming zo gering is dat ontbinding niet gerechtvaardigd is.

Artikel 10 - Betaling

1. Betaling gebeurt door het bedrag dat je verschuldigd bent bij te schrijven op een door de ondernemer opgegeven bankrekening op het moment van de aankoop of levering, of door middel van erkende vormen van elektronisch betalen. Contante betaling is in overleg ook mogelijk.
2. Als er is afgesproken dat je in termijnen betaalt, moet je – met inachtneming van lid 3 – betalen volgens de termijnen en percentages die in de overeenkomst zijn vastgelegd.
3. Betaling voor de educatieve dienst moet plaatsvinden vóór de start van de opleiding. De ondernemer mag van jou eisen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen voor de aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is betaald.
4. Bij de aankoop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk plaatsvinden op het moment en op de plaats van de aflevering. De ondernemer kan van jou verlangen dat je maximaal de helft van de koopprijs vooruitbetaalt.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

U bent in verzuim zodra de betalingsdatum is verstreken. De ondernemer stuurt na deze datum een gratis betalingsherinnering en geeft u de kans om binnen 14 dagen, na ontvangst van deze herinnering, alsnog te betalen.

a) Als u niet op tijd aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de ondernemer u een herinnering. U krijgt opnieuw 14 dagen om te betalen.

b) Indien u na het verstrijken van deze termijn nog steeds niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd om over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in

rekening te brengen en buitengerechtelijke incassokosten te vragen.

c) Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.

d) De ondernemer kan afwijken van de genoemde bedragen en percentages ten gunste van u.

Artikel 12 - Opschorten

Tijdens de behandeling van een klacht of geschil volgens de bepalingen in artikelen 15 en 16, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer

Als de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en u hierdoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel, dood of schade aan zaken beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel, dood of schade aan zaken wordt niet uitgesloten of beperkt. Deze aansprakelijkheid geldt ook voor personen die in dienst zijn van de ondernemer of voor personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Informatie die door u wordt verstrekt, wordt door de ondernemer, diens personeel en/of personen die voor hem werken vertrouwelijk behandeld. De ondernemer houdt zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 - Vragen en klachten

1. De ondernemer is voornemens om uw vraag of klacht zo snel mogelijk en naar tevredenheid te beantwoorden. Voor vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Voor vragen of klachten die meer tijd nodig hebben om te verwerken, ontvangt u onmiddellijk een ontvangstbevestiging met een indicatie van wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. De ondernemer doet er alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er toch iets niet in orde zijn, dan verzoeken wij u dit binnen tien dagen na ontvangst van het pakket te melden. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen twee maanden zijn ingediend, worden niet in behandeling genomen. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat er een geschil dat onder de geschillenregeling van artikel 16 valt.

Artikel 16 - Geschillenregeling

1. De overeenkomst valt onder Nederlands recht, tenzij er volgens dwingend recht een ander land van toepassing is.

2. Geschillen tussen u en de ondernemer over het tot stand komen of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de diensten en zaken die door deze ondernemer worden geleverd, kunnen zowel door u als door de ondernemer worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op:
www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie behandelt een geschil alleen als u eerst de klacht, zoals beschreven in artikel 15, bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een oplossing die voor beide partijen bevredigend is.
4. Een geschil moet binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht volgens artikel 15 aan De Geschillencommissie worden voorgelegd.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil indient bij De Geschillencommissie, is de ondernemer aan uw keuze gebonden.
7. Als de ondernemer een geschil wil indienen bij De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen vijf weken aan te geven of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van deze termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De Geschillencommissie doet uitspraak volgens de regels die voor haar gelden. De beslissing van de Geschillencommissie is een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs een bindende wettelijke geschillenregeling bestaat, zoals voor de examinering van de student, zijn de bepalingen van lid 2 tot en met 8 van dit artikel niet van toepassing.

Artikel 17 - Gedragsregels en Eisen

1. U voldoet aan de specifieke eisen die voor elke cursus en opleiding zijn vastgesteld.
2. U toont respect voor de omgeving en houdt zich aan de huisregels van het pand.
3. U wordt opgeleid tot masseur en/of u bent al masseur, wat inhoudt dat u openstaat voor het masseren van iedereen, zonder uitzonderingen.