



# Algemene voorwaarden KIKI Training & Coaching Training & Coaching

## Definities

KIKI TRAINING & COACHING-s	KIKI TRAINING & COACHING
Training & Coaching is de werknaam van MILIKIVI BV.	
Educatieve diensten	Het geven van onderwijs en trainingen al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
Oprachtgever	Iedere natuurlijke of rechtspersoon waarmee KIKI Training & Coaching een overeenkomst sluit tot het verzorgen van educatieve diensten, ongeacht of opdrachtgever zelf of een derde deelneemt aan de educatieve diensten.
Deelnemer	De natuurlijke persoon die daadwerkelijk de dienst afneemt.

## 1. Toepasselijkheid

**1.1** Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen KIKI Training & Coaching en opdrachtgevers van educatieve diensten.

**1.2** Eventuele nietigheid/vernietiging van een of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden staan de geldigheid en toepasselijkheid van de overige voorwaarden niet in de weg.

**1.3** Het afwijken van deze voorwaarden is alleen bindend als ze schriftelijk zijn bevestigd door KIKI Training & Coaching en opdrachtgever

## 2. Totstandkoming overeenkomst

**2.1** De overeenkomst komt tot stand doordat opdrachtgever een inschrijfformulier invult via de site en een bevestiging ontvangt van de inschrijving via e-mail dan wel door een bevestiging door KIKI Training & Coaching van opdrachtgever per e-mail verzonden aanmelding.

**2.2** De overeenkomst komt tot stand door een door opdrachtgever ondertekende opdrachtbevestiging en eventueel bijbehorende offerte.

## 3. Annulering overeenkomst

**3.1** Opdrachtgever heeft het recht de overeenkomst te annuleren door een aangetekend schrijven aan KIKI Training & Coaching of door een door KIKI Training & Coaching bevestigde e-mail binnen 14 dagen na inschrijving via de website en binnen 14 dagen na ontvangst van een bevestigingsmail bij aanmelding via e-mail.



**3.2** Bij annulering tussen de 30 en 7 kalenderdagen wordt 50% van de totale kosten, zoals overeengekomen in de betreffende overeenkomst, in rekening gebracht

**3.3** Bij annulering korter dan 7 dagen wordt 80% van de totale kosten, zoals overeengekomen in de betreffende overeenkomst, in rekening gebracht.

**3.4** Bij annulering tijdens de dienst of bij een 'no show' wordt 100% van de totale kosten, zoals overeengekomen in de betreffende overeenkomst, in rekening gebracht.

**3.5** Als deelnemer na aanvang van de dienst de deelname beëindigd of om andere reden niet deelneemt aan de dienst zoals omschreven in de overeenkomst, betaald de opdrachtgever de volledige kosten zoals overeengekomen in de betreffende overeenkomst, ook de eventueel nog openstaande termijnen bij gespreide betaling.

**3.6** Opdrachtgever kan deelnemer door een andere deelnemer voor de duur van de dienst laten vervangen mits deze aan de toelatingseisen voor de dienst voldoet. Hier zijn geen kosten aan verbonden.

**3.7** KIKI Training & Coaching heeft het recht om, onder duidelijke opgave van redenen, de dienst te annuleren of een deelnemer te weigeren. In deze gevallen heeft opdrachtgever het recht op volledige terugbetaling van het bedrag dat aan KIKI Training & Coaching is voldaan in de betreffende overeenkomst.

#### **4. Betalingsvoorwaarden**

**4.1** KIKI Training & Coaching brengt kosten zoals overeengekomen in betreffende overeenkomst in rekening door middel van een factuur die per e-mail aan opdrachtgever wordt verzonden. Opdrachtgever dient de factuur binnen 14 dagen na factuurdatum aan KIKI Training & Coaching te voldoen.

**4.2** Opdrachtgever is bij niet tijdige betaling verplicht de gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten aan KIKI Training & Coaching te vergoeden.

**4.3** Als er een overeenkomst tot stand is gebracht zoals genoemd in artikel 2., Leidt dit tot de verplichting tot het betalen van de totale kosten zoals overeengekomen in de betreffende overeenkomst, ongeacht op welke manier deelnemers deelnemen of afronden.

**4.4** Opdrachtgever is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. KIKI Training & Coaching zal opdrachtgever middels een maning in de gelegenheid stellen binnen 10 werkdagen alsnog de factuur te voldoen. Na deze 10 werkdagen zal de inning van de factuur worden overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Bij betalingsverzuim is KIKI Training & Coaching gerechtigd om de dienst direct op te schorten zonder dat de verplichting tot betalen van de totale kosten vervalt.



## **5. Intellectuele eigendom**

**5.1** Het auteursrecht op de door KIKI Training & Coaching uitgegeven brochures, trainingsmaterialen, sheets, flowcharts en welke andere in de training gebruikte schriftelijke materialen dan ook, hierna te noemen materialen, berust bij KIKI Training & Coaching tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.

**5.2** Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van KIKI Training & Coaching zullen door opdrachtgever noch deelnemer geen gegevens in welke vorm dan ook uit materialen worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden gebruikt en/of vermenigvuldigd.

**5.3** Ook het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen en dergelijke die voortkomen uit werkzaamheden van KIKI Training & Coaching, berust uitsluitend bij KIKI Training & Coaching.

## **6. Aansprakelijkheid**

**6.1** KIKI Training & Coaching spant zich in om de educatieve diensten naar beste inzicht en vermogen uit te voeren, overeenkomstig goed vakmanschap.

**6.2** KIKI Training & Coaching is tegenover opdrachtgever en/of deelnemer, handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, slechts aansprakelijk voor schade die direct het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag ter hoogte van de totale kosten als genoemd in de betreffende overeenkomst per schade veroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als 1 feit wordt beschouwd.

**6.3** KIKI Training & Coaching is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie.

**6.4** KIKI Training & Coaching is niet aansprakelijk in het geval opdrachtgever, deelnemer en/of een derde de mogelijkheid hebben een verzekeringsmaatschappij aan te spreken.

**6.5** Aan de inhoud van teksten op de website of brochures en andere informatiedragers kunnen geen rechten worden ontleend.

## **7. Privacy**



**7.1** Door opdrachtgever en/of deelnemer verstrekte informatie wordt door KIKI Training & Coaching, diens personeel en/of de voor KIKI Training & Coaching werkzame personen vertrouwelijk behandeld. KIKI Training & Coaching conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

## **8. Vragen en klachten**

**8.1** Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door KIKI Training & Coaching beantwoord binnen een termijn van 5 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven en e-mails die een voorzien langere verwerkingstijd vragen, worden door KIKI Training & Coaching binnen 24 uur beantwoord middels een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

**8.2** Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij KIKI Training & Coaching.

**8.3** Nadat opdrachtgever en/of deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren heeft opdrachtgever en/of deelnemer 2 maanden de tijd om de klacht in te dienen. Niet tijdig indienen van de klacht heeft tot gevolg dat opdrachtgever en/of deelnemer zijn of haar rechten ter zake verliest.

**8.4** Iedere klacht wordt binnen 24 uur beantwoord met een bevestiging van ontvangst en een indicatie wanneer opdrachtgever en/of deelnemer een reactie kan verwachten.

**8.5** Klachten en de hier bijbehorende verstrekte informatie worden door KIKI Training & Coaching, diens personeel en/of de voor KIKI Training & Coaching werkzame personen vertrouwelijk behandeld. KIKI Training & Coaching conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

**8.6** Er wordt naar gestreefd iedere klacht binnen 1 maand na het indienen samen met opdrachtgever en/of deelnemer op te lossen. De uiterlijke termijn waarin een geschil moet worden opgelost bedraagt 3 maanden waarin het immer mogelijk blijft de zaak aanhangig te maken bij de geschillencommissie.

## **9. Geschillenregeling**

**9.1** De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

**9.2** Geschillen tussen opdrachtgever en/of deelnemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot de door KIKI Training & Coaching te leveren of geleverde educatieve diensten en zaken kunnen zowel door opdrachtgever en/of deelnemer als KIKI Training & Coaching aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Borderwijklaan 46, postbus 90600,



2509 LP te Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))

**9.3** De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien de opdrachtgever en/of deelnemer zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 8 bij KIKI Training & Coaching heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

**9.4** Een geschil dient binnen 3 maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

**9.5** Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**9.6** Wanneer opdrachtgever en/of deelnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is KIKI Training & Coaching aan deze keuze gebonden.

**9.7** Wanneer KIKI Training & Coaching een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet eerst opdrachtgever en/of deelnemer schriftelijk of via email vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of opdrachtgever en/of deelnemer daarmee akkoord gaat. KIKI Training & Coaching zal daarbij aankondigen zich na het verstrijken van de periode van 5 weken vrij te achten om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

**9.8** De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.