Algemene voorwaarden.
We vooronderstellen bekendheid met de Algemene Voorwaarden wanneer U met Xperto samenwerking aangaat

1 Algemeen
In deze algemene voorwaarden ('Algemene Voorwaarden') en de overeenkomsten tussen Opdrachtgever en XPERTO worden de volgende definities gehanteerd:

- Xperto: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid die in haar uiting refereert aan deze Algemene Voorwaarden;
- Cursist: deelnemer aan een opleiding;
- Opdrachtgever: de wederpartij bij de overeenkomst;
- Deelnemer: degene die de opleiding volgt
- Opleiding: synoniem voor training, cursus, workshop, informatiebijeenkomst, coaching waarbij XPERTO zorg draagt voor de inhoud en de docent/begeleider.

2 Totstandkoming van de overeenkomst

- Opdrachtgever kan zich schriftelijk, via e-mail en/of via internet aanmelden voor deelname aan een opleiding.
- Plaatsing geschiedt in volgorde van binnenkomst. U ontvangt zo spoedig mogelijk na ontvangst van uw inschrijving een bericht van plaatsing. Is een opleiding vol, dan ontvangt u daarover bericht en een alternatief voorstel. Enkele weken voor aanvang van het opleidingsprogramma ontvangt u dan het cursusadres, alsmede overige cursusinformatie.
- Door zich aan te melden accepteert opdrachtgever deze algemene voorwaarden.
- Overeenkomsten tussen opdrachtgever en Xperto komen slechts tot stand indien de aanmelding door Xperto aan opdrachtgever schriftelijk wordt bevestigd.
- Afspraken met of toezeggingen van medewerkers, vertegenwoordigers en/of hulppersonen van Xperto verbinden Xperto slechts indien en voor zover deze schriftelijk door Xperto zijn bekrachtigd.
- Alle cursussen of opleidingen worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.
- Xperto behoudt zich het recht voor de locatie te veranderen, zulks te beoordelen door Xperto.

3 Wijziging, annulering

- Opdrachtgever kan de inschrijving annuleren, mits dit schriftelijk gebeurt. Xperto aanvaardt geen aansprakelijkheid als annuleringen Xperto niet of niet tijdig bereikt. We adviseren dan ook om een annulering aangetekend of met ontvangstbevestiging te verzenden.

- Voor opleidingen, cursussen en educatieve producten geldt na ontvangst van het inschrijf- of bestelformulier een wettelijke bedenktermijn van 14 dagen.
- Annuleren kan tot een maand voordat de cursus begint, opdrachtgever krijgt dan 90% van de cursuskosten terug. Opdrachtgever kan wel een andere cursist opgeven. Dit dient per email aangegeven te worden voorafgaande aan de cursus. Bij latere annulering is het gehele cursusgeld verschuldigd. De plaats mag door een vervanger worden ingenomen, indien hij of zij aan de toelatingscriteria van het betreffende opleidingsprogramma voldoet en vóór aanvang ervan als deelnemer is ingeschreven. Indien u gedurende een traject met de opleiding stopt, vindt geen restitutie van cursusgelden plaats.
- In geval van verhindering van een deelnemer is de opdrachtgever gerechtigd bij aanvang van de betreffende cursus een vervanger te sturen, mits deze voldoet aan de toelatingseisen.
- Bij niet verschijnen van de deelnemer zijn de volledige cursuskosten verschuldigd.
- Indien onvoorziene omstandigheden, waaronder onvoldoende aanmeldingen, of ziekte van de docent, daartoe aanleiding geven, is Xperto gerechtigd de opleiding te onderbreken, te verplaatsen en/of te annuleren. Xperto zal opdrachtgever zo spoedig mogelijk informeren over wijzigingen in opleidingsdata.
- De opdrachtnemer behoudt zich het recht voor om ten aanzien van opleidingen en trainingen kleine organisatorische en inhoudelijke wijzigingen aan te brengen.

4 Prijzen en tarieven

- De prijs voor de opleiding is, behoudens schriftelijke afwijking, inclusief kosten voor opleidingsmateriaal, eventueel gebruik van hulpmiddelen en lesruimte, koffie, thee.
- Reis-, overnachtings- en verblijfkosten zijn niet in de prijs inbegrepen tenzij uitdrukkelijk aangegeven.

5 Facturering en betaling

- Voor aanvang van het opleidingsprogramma ontvangt u een factuur voor de deelnamekosten. De betaling dient op de vermelde vervaldag te zijn voldaan.
- Bij een tweejarige opleiding betaalt u de opleidingskosten per cursusjaar.

6 Vooropleiding, ervaring en praktijksituatie van deelnemers

- Xperto kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor gebleken ontoereikende opleiding en/of ervaring van de cursist(e), noch voor ontoereikende mogelijkheden om praktijkopdrachten uit te voeren. Xperto behoudt zich het recht voor een inschrijving om haar moverende redenen te weigeren.

7 Intellectuele en industriële eigendom

- Het auteursrecht van alle uitgaven door Xperto, zoals brochures, flyers, informatie materiaal, testen, schriftelijk cursusmateriaal, cd, dvd, en andere in trainingen gebruikte materialen, hierna te noemen “materialen”, berust bij XPERTO, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk is aangegeven. Opdrachtgever noch

deelnemer zal zonder uitdrukkelijke schriftelijk verkregen toestemming, niets dupliceren, uitgeven of beschikbaar stellen aan derden.

- Alle rechten van intellectuele of industriële eigendom op alle krachtens de overeenkomst ter beschikking gestelde (internet) testen, assessments, gebruikte, opleidingsmaterialen en/of documentatie, berusten uitsluitend bij Xperto of diens licentiegevers. Opdrachtgever zal de ter beschikkinggestelde programmatuur, opleidingsmaterialen en documentatie niet openbaar maken of verveelvoudigen met inbegrip van het vervaardigen van kopieën in welke vorm dan ook.
- Het auteursrecht op offertes, rapporten, voorstellen e.d. die voortkomen uit de werkzaamheden van Xperto berust uitsluitend bij Xperto

8 Klachtenprocedure

Xperto hecht er belang aan om de relatie met u optimaal te laten zijn. Wij doen de belofte dat elke ingediende klacht tot een snelle actie voor oplossing zal leiden. De klacht kan rechtstreeks bij Xperto worden ingediend en zal vertrouwelijk behandeld worden.
Indien de geboden oplossing niet als adequaat wordt ervaren, kunt u in een uiterste geval beroep doen op een onafhankelijke geschillencommissie.

- Wanneer een klacht ons bereikt, laten wij per omgaande schriftelijk weten dat de klacht ontvangen is.
- Klachten zullen binnen 4 weken worden afgehandeld. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt degene die de klacht heeft geuit hiervan binnen de termijn van 4 weken op de hoogte gesteld. Dit uitstel wordt toegelicht en er wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitsel te verwachten is.
- Na het verzamelen van alle relevante informatie analyseren de Xperto medewerkers de klacht en worden één of meer oplossingen mondeling aangeboden en schriftelijk bevestigd.
- We bellen degene die de klacht heeft geuit na of alles naar tevredenheid is opgelost. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, proberen we samen met degene die de klacht heeft geuit naar andere oplossingen te zoeken.
- Komen Xperto en degene die de klacht heeft geuit er samen niet uit, dan is er de mogelijkheid om een onafhankelijke geschillencommissie te raadplegen. Het oordeel van deze commissie is bindend voor Xperto; eventuele consequenties verbonden met het oordeel van de commissie zullen snel worden afgehandeld.
  De geschillencommissie bestaat uit drs. A. Verhoef van Affect GZ-psychologen en onderwijsadviseurs. Het adres van de geschillencommissie is: Affect Consult, Kerkstraat 27G Eersel.
- Klachten en oplossingen worden bij de desbetreffende cursus of opleiding geregistreerd. Deze klachtregistraties worden minimaal 5 jaar bewaard.