

Algemene voorwaarden Traccia B.V.

Artikel 1 Begrippen

De volgende begrippen zijn van toepassing op de algemene voorwaarden van Traccia B.V.:

- 1.1 **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
- 1.2 **Traccia:** het opleidingsinstituut dat als opdrachtnemer opleidingen verzorgt voor deelnemers.
- 1.3 **Opleiding:** de leergang of masterclass die door Traccia verzorgd wordt.
- 1.4 **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die als opdrachtgever een overeenkomst heeft gesloten met Traccia of waarvan de werkgever een overeenkomst heeft afgesloten namens de deelnemer.
- 1.5 **Werkgever:** de organisatie waarbij een deelnemer een dienstverband heeft.
- 1.6 **Website:** de website van Traccia; www.traccia.nl.

Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 De algemene voorwaarden zijn van toepassing op – en maken onlosmakelijk deel uit van – iedere aanbieding, offerte en overeenkomst die betrekking heeft op door Traccia te leveren diensten van welke aard dan ook, tenzij uitdrukkelijk en schriftelijk anders is overeengekomen.
- 2.2 Door inschrijving op een opleiding verklaart de deelnemer zich akkoord met de algemene voorwaarden.
- 2.3 Indien de werkgever de inschrijving van de deelnemer verzorgt, verplicht de werkgever zich jegens Traccia de algemene voorwaarden aan de deelnemer bekend te maken.

Artikel 3 Aanmelding

- 3.1 De overeenkomst tussen de deelnemer en Traccia komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de deelnemer of de werkgever namens de deelnemer. De deelnemer aanvaardt het aanbod door inzending van een volledig ingevuld inschrijfformulier via de website of via ondertekening van de offerte door de werkgever. Na totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de deelnemer hiervan via e-mail een bevestiging.
- 3.2 De deelnemer verbindt zich door middel van aanmelding tot het volgen van alle tot de betreffende opleiding behorende blokken met bijbehorende voorwaarden.

Artikel 4 Betaling

- 4.1 De deelnemer of de werkgever dient voor aanvang van de opleiding de volledige kosten van de opleiding te voldoen.

Traccia B.V.
Brink 16a
151 KW LAREN NH

Postadres
Postbus 399
1200 AJ HILVERSUM

T +31 (0) 35 621 5134
E info@traccia.nl
www.traccia.nl

KVK nr. 66212049
BTW nr. 8564.44.716.B.01
IBAN NL18 RABO 0310 8905 51



- 4.2 Betaling van de opleidingskosten geschiedt door middel van betaling op basis van een door Traccia verstuurd factuur.

Artikel 5 Niet tijdige betaling

- 5.1 Indien de opleidingskosten niet binnen de overeengekomen betaaltermijn volledig zijn betaald, komen extra kosten die Traccia moet maken om de bedragen te innen, voor rekening van de deelnemer. Deze kosten worden berekend aan de hand van de staffel buitengerechtelijke incassokosten ingevolge de Wet normering buitengerechtelijke incassokosten en bijbehorend besluit over vergoeding van buitengerechtelijke incassokosten.

Artikel 6 Annulering

- 6.1 Na aanmelding heeft elke deelnemer een herroepingsrecht, inhoudende dat binnen veertien kalenderdagen na inschrijving de inschrijving kan worden geannuleerd.
- 6.2 Annulering van een inschrijving dient per e-mail met een bij Traccia op te vragen annulering/uitschrijfformulier te geschieden en gericht te zijn aan de administratie van Traccia t.a.v. de programma manager. Als annuleringsdatum houdt Traccia de datum van binnenkomst van de e-mail aan. De annulering is pas definitief na een ontvangstbevestiging van Traccia, tenzij de annulering via aangetekende brief heeft plaatsgevonden.
- 6.3 De deelnemer kan tot twee maanden voor aanvang van de opleiding/eerste lesdag van de betreffende opleiding kosteloos zijn/haar inschrijving annuleren. Een eventuele aanbetaling wordt niet geretourneerd. Bij annulering door de deelnemer tussen twee maanden en vier weken voor aanvang van de opleiding/eerste lesdag van de betreffende opleiding, is een bedrag van dertig procent van het opleidingsgeld verschuldigd.
- 6.4 Bij annulering door de deelnemer tussen vier weken voor de aanvang en de uiteindelijke aanvang van de opleiding/eerste lesdag van de betreffende opleiding, is het gehele opleidingsgeld verschuldigd. Wanneer de deelnemer, zonder opgaaf van redenen, niet bij de lessen van de opleiding verschijnt, vindt er geen restitutie plaats van het opleidingsgeld. Bij tussentijdse beëindiging van de opleiding door de deelnemer vindt er geen restitutie van het opleidingsgeld plaats.

Indien de deelnemer de aanmelding voor een opleiding wel tijdig, en conform het bepaalde in artikel 6.1, 6.2 en 6.3 annuleert, zal Traccia binnen 28 kalenderdagen zorgdragen voor een restitutie van reeds betaald opleidingsgeld.

- 6.5 Indien de deelnemer, als gevolg van ziekte, één of meerdere lessen afwezig is wordt de deelnemer, op vertoon van een doktersverklaring, de mogelijkheid geboden de gemiste les(sen) in een andere leergang alsnog te volgen, onder voorbehoud van het bestaan van de betreffende leergang en aanwezigheid van voldoende capaciteit. De betalingsverplichting wordt in dat geval echter niet doorgeschoven. Van uitstel van betaling zal dan dus geen sprake zijn
- 6.6 Indien de deelnemer, als gevolg van een zwangerschap, één of meerdere lessen afwezig is, wordt de deelnemer, op vertoon van een doktersverklaring, de mogelijkheid geboden de gemiste les(sen) in een andere leergang alsnog te volgen, onder voorbehoud van het bestaan van de betreffende leergang en aanwezigheid van voldoende capaciteit. Per lesdag wordt er €75,- extra in rekening gebracht bij de deelnemer. De betalingsverplichting wordt echter niet doorgeschoven. Van uitstel van betaling zal dan dus geen sprake zijn. Bij tussentijdse beëindiging van de opleiding door de deelnemer vindt er geen restitutie van het opleidingsgeld plaats.

- 6.7 Traccia behoudt zich het recht voor de opleidingsdata en/of locatie, zonder opgave van redenen, te wijzigen. Bij wijziging van de opleidingsdata en/of locatie worden de deelnemers hiervan uiterlijk vijf dagen voor de eerste les van de betreffende opleiding op de hoogte gebracht.
- 6.8 De deelnemer dient zich te gedragen volgens de voorwaarden van Traccia. Indien de deelnemer zich op een dusdanige wijze gedraagt, dat dit schade aan de belangen van het opleidingsinstituut dan wel lijf, eer of belangen van andere deelnemers toebrengt, behoudt Traccia zich het recht na de deelnemer officieel te hebben gewaarschuwd, over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst met de deelnemer. In dit geval vindt er geen restitutie van het opleidingskosten plaats

Artikel 7 Voorwaarden

- 7.1 De deelnemer wordt geacht op tijd, althans voor aanvang van de training, aanwezig te zijn.
- 7.2 Tijdens de training is het aan hebben staan en gebruik van een mobiele telefoon niet toegestaan.
- 7.3 Bij afwezigheid van de deelnemer als gevolg van ziekte of andere dringende reden dient de deelnemer zich één dag van tevoren, althans minimaal één uur van tevoren af te melden via het daartoe bestemde telefoonnummer van Traccia.
- 7.4 De deelnemer dient voorbereid op de training te verschijnen. Voorwaarde hierbij is het meenemen van de benodigde literatuur en daarnaast de gemaakte huiswerkopdracht(en).
- 7.5 Van de deelnemer wordt tijdens de opleiding een actieve en gemotiveerde houding verwacht.
- 7.6 Roken is binnen de locatie van de opleiding niet toegestaan.

Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Traccia is niet verder aansprakelijk voor enige schade dan de uit de wet voortvloeiende aansprakelijkheid. Traccia is slechts aansprakelijk voor de schade waartoe Traccia zich door middel van een aansprakelijkheidsverzekering verzekerd heeft en waarvoor zij zich redelijkerwijs kon verzekeren.

Artikel 9 Auteursrechten

- 9.1 De auteursrechten op het door Traccia vervaardigde en aan de deelnemer verstrekte lesmateriaal berust bij Traccia. Het is derhalve niet toegestaan het materiaal te verveelvoudigen en/of openbaar te maken door middel van fotokopie of enigerlei andere wijze, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende, te weten Traccia.
- 9.2 Er kunnen geen rechten ontleend worden aan eventuele druk- en zetfouten, prijswijzigingen en wijzigingen met betrekking tot de inhoud van de opleidingen vermeld op de website.

Artikel 10 Persoonsgegevens & geheimhouding

- 10.1 Naam, adres- en e-mailgegevens van de deelnemer worden opgenomen in het adressenbestand van Traccia en worden gebruikt ten behoeve van de organisatie van de opleidingen en om de deelnemer desgewenst op de hoogte te houden van het aanbod aan opleidingen en trainingen verzorgd door Traccia. De gegevens worden slechts aan derden verschaft wanneer dit strikt noodzakelijk is ten behoeve van het naar behoren verzorgen van het onderwijs en na toestemming van de deelnemer.
- 10.2 Eenieder die vanuit Traccia betrokken is bij de uitvoering van een opleiding en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

- 10.3 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.

Artikel 11 Certificaat/ vrijstellingen en herkansingen

- 11.1 De deelnemer ontvangt aan het einde van de opleiding een certificaat van deelname onder de voorwaarde dat de deelnemer alle onderdelen van de betreffende opleiding of opleiding naar behoren heeft afgerond, en tenminste 80 % van de lessen aanwezig was.
- 11.2 Traccia geeft geen vrijstelling(en) op onderdelen van een opleiding.
- 11.3 Indien een opleiding moet worden afgesloten met assessments, examens en of een eindopdracht van de deelnemer, welke met een onvoldoende wordt beoordeeld dan heeft de deelnemer het recht deze opdracht eenmaal in te halen/te herkansen binnen de door Traccia genoemde periode.

Artikel 12 Klachtenprocedure

- 12.1 Uitingen van ongenoegen aan Traccia over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de programma manager van Traccia. Indienen van de klacht kan uitsluitend door het daarvoor bestemde klachtenformulier te gebruiken. Deze is op te vragen via e-mail: admin@traccia.nl bij Traccia. De deelnemer ontvangt uiterlijk één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke, tevens inhoudelijke reactie van Traccia.
- 12.2 Geschillen, voortvloeiend uit deze overeenkomst, kunnen worden voorgelegd aan de klachtencommissie van Traccia.
- 12.3 Pas nadat de in het vorig lid genoemde commissie zich over een klacht heeft uitgesproken kan een Nederlandse rechter worden ingeschakeld.
- De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie van Traccia. De klacht omvat tenminste:
- naam en adres van de indiener
 - datum van indiening
 - omschrijving van de klacht
 - de gronden van de klacht
- 12.4 Verzending klachten, de deelnemer stuurt zijn/haar klacht naar Traccia per e-mail. Onderwerp: klachten, t.a.v. Ans Beune, e-mailadres: a.beune@traccia.nl
- 12.5 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.
- 12.6 De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een dag stempel en bevestigt de klager binnen tien dagen, per e-mail, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.
- 12.7 De klachtencommissie geeft de deelnemer een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.
- 12.8 Traccia garandeert dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van betreffende persoon zal worden behandeld.

- 12.9 De klachtencommissie zal uiterlijk vier weken na indienen van de klachten schriftelijk berichten en de uitspraak aan de deelnemer voorleggen.
- 12.10 Mocht de klachtencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de klachtencommissie aan binnen welke termijn men een antwoord kan verwachten.
- 12.11 Alle ingediende klachten, met hun wijze van afhandeling, zullen gedurende een periode van vijf jaar worden bewaard.
- Indien een deelnemer het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van beroep van Acumen. Dit is een 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
- 12.12 Het beroepschrift wordt schriftelijk gericht aan: Commissie van beroep, t.a.v. mevrouw Gerda van de Pavert, Postbus 399, 1200 AJ Hilversum
- 12.13 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 Commissie van beroep is bekend gemaakt.
- 12.14 De Commissie van beroep beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep en bericht binnen vier weken de deelnemer. De Commissie van beroep stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Mocht de Commissie van beroep meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de Commissie van beroep aan binnen welke termijn de deelnemer een antwoord kan verwachten.
- 12.15 Traccia accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van beroep. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, binnen twee weken, worden afgehandeld.
- 12.16 De klachtencommissie garandeert de deelnemer dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.
- 12.17 Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van vijf jaar worden bewaard.

Artikel 13 Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- 13.1 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, kunnen de algemene voorwaarden door Traccia worden gewijzigd. Wijzigingen worden ten minste veertien (14) kalenderdagen voor de inwerkingtreding daarvan op de website van Traccia bekend gemaakt. De deelnemer wordt van een wijziging van de algemene voorwaarden persoonlijk op de hoogte gesteld.

Artikel 14 Toepasselijk recht en bevoegde rechter

- 14.1 Op alle overeenkomsten gesloten met Traccia is Nederlands Recht van toepassing, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

De rechtbank te Utrecht is in eerste aanleg exclusief bevoegd kennis te nemen van enig geschil voortvloeiend uit een overeenkomst of de algemene voorwaarden.