

## ALGEMENE VOORWAARDEN AMBASSADOR VERHUISOPLEIDINGEN VZW -2023

### ARTIKEL 1 DEFINITIES

- **Ambassador vzw:** het opleidingsinstituut dat opleidingen op maat van verhuisondernemingen aanbiedt.
- **Deelnemer:** de natuurlijke persoon die zich voor een opleiding van Ambassador vzw inschrijft of wordt ingeschreven.
- **Inschrijvingsgeld:** Het bedrag dat in rekening wordt gebracht voor deelname aan een opleiding, cursus, seminarie of workshop.
- **Klacht:** Iedere melding van een deelnemer, waaruit blijkt dat niet aan diens terechte verwachting is voldaan en waarvan de noodzaak blijkt om de melding op een hoger niveau in de organisatie te behandelen.
- **Klant:** de deelnemer en/of diens werkgever.
- **Opleiding:** een opleiding georganiseerd door Ambassador vzw al dan niet in samenwerking met een andere opleider.

### ARTIKEL 2 TOEPASSELIJKHEID ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle door Ambassador vzw gedane aanbiedingen, uitgebrachte offertes, gesloten overeenkomsten en de uitvoering daarvan, inclusief alle (rechts-) handelingen, die in het kader hiervan worden verricht, worden beheerst door deze algemene voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn substantieel voor de uitvoering van de overeenkomst. Aanvaarding van deze voorwaarden impliceert tevens dat de Klant volledig verzaakt aan de toepassing van zijn eigen voorwaarden.

### ARTIKEL 3 INSCHRIJVING

3.1 Een deelnemer heeft de mogelijkheid zich voor één of meerdere opleidingen in te schrijven. De deelnemer kan zich aanmelden voor een opleiding door het retourneren van het volledig ingevulde inschrijfformulier via email of via de website. Bij inschrijving geeft men aan dat men akkoord gaat met de algemene voorwaarden, betalingsvoorwaarden en de annuleringsvoorwaarden.

3.2 Voor deelnemers is er geen wettelijke bedenktijd van 14 dagen. Ambassador vzw biedt enkel professionele opleidingen aan.

### ARTIKEL 4 TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

Na inschrijving bericht Ambassador vzw degene die zich heeft aangemeld dat er een voorwaardelijke overeenkomst tot stand is gekomen. Deze is voorwaardelijk, aangezien het doorgaan van de opleiding afhankelijk is van het aantal/ voldoende aanmeldingen.

Het minimum aantal deelnemers per opleiding is vijf (5) deelnemers, tenzij Ambassador vzw dit anders beslist. Het maximaal aantal deelnemers wordt door Ambassador vzw per opleiding vastgesteld.

De overeenkomst komt tot stand op het moment dat Ambassador vzw de deelnemer een definitieve bevestiging van plaatsing heeft gestuurd.

## **ARTIKEL 5 UITVOERING VAN DE OVEREENKOMST**

5.1 Alle opleidingen die door Ambassador vzw worden aangeboden, betreffen een inspanningsverbintenis en worden opgemaakt en uitgevoerd naar best inzicht en vermogen.

### Onderaanneming

5.2 Ambassador vzw heeft het recht voor de uitvoering professionele derden in te schakelen, doch blijft ter zake van de uitvoering in dezelfde mate aansprakelijk als voorzien in artikel 7.

## **ARTIKEL 6 PRIJZEN**

6.1 De prijzen voor het volgen of bijwonen van een opleiding alsook het cursusgeld (=eventuele handboeken, didactisch materiaal, e.d. ...), staan bij elke opleiding, cursus, seminarie of workshop vermeld op de website van Ambassador. Indien de Klant geen toegang heeft tot de website of indien het een dienstverlening betreft die niet op de website wordt vermeld, dan gelden de prijzen zoals vermeld in de prijsofferte die door Ambassador vzw vooraf schriftelijk wordt overgemaakt via e-mail aan de Klant.

6.2 De prijzen die Ambassador vzw hanteert zijn gebaseerd op de factoren die op het moment van prijsofferte gekend zijn, zoals materiaalkosten, lonen, van overheidswege opgelegde heffingen etc.

6.3 Ambassador vzw behoudt zich het recht voor om haar aangeboden prijzen te wijzigen, mits verantwoording en/of eventuele bewijsstukken, ter staving van de prijswijziging.

6.4 De vermelde prijzen zijn steeds inclusief BTW.

## **ARTIKEL 7 ANNULERING**

### Door Ambassador

In geval de omstandigheden hiertoe zijn of het aantal inschrijvingen voor een opleiding onvoldoende is, behoudt Ambassador vzw zich het recht voor de opleiding niet te laten doorgaan. De reeds betaalde inschrijvingsgelden en administratiekosten worden aan de deelnemer terugbetaald.

In geval van overmacht zoals bijvoorbeeld ziekteverzuim zal Ambassador vzw met de deelnemers in gesprek gaan voor een alternatieve datum. Ambassador is gerechtigd de datum van de opleiding op te schorten voor een redelijke termijn (niet meer dan drie (3) maanden). In voorkomend geval is er geen terugbetaling mogelijk.

Ambassador vzw is niet aansprakelijk voor eventuele financiële schade in het geval een cursus geannuleerd wordt, ongeacht de reden van de annulering.

### Door de deelnemer of diens werkgever

Indien de deelnemer of diens werkgever wenst de inschrijving te annuleren of te verplaatsen, dan gelden onderstaande procedures en regels:

- De annulering of verplaatsing dient schriftelijk bevestigd te worden (per e-mail of brief)
- Bij een annulering of verplaatsing tussen de veertien (14) en zeven (7) kalenderdagen, is een vergoeding van 50% van het inschrijvingsgeld verschuldigd.

- Bij een annulering of verplaatsing minder dan zeven (7) kalenderdagen voor de aanvang van de opleiding, is de volledige deelnameprijs verschuldigd.

### Afwezigheid door ziekte

Indien de deelnemer niet op voorhand een bewijs van ziekteverzuim voorgelegd heeft en niet komt opdagen op de opleiding in kwestie, dan wordt het inschrijvingsgeld niet terugbetaald.

### Administratieve boete

Indien er geen inschrijvingsgeld verschuldigd is (de opleiding is gratis, de deelnemer is houder van een P-kaart) dan is een administratieve boete van € 50 verschuldigd, indien de deelnemer Ambassador vzw niet tijdig (tenminste vijf werkdagen tevoren) verwittigd van zijn afwezigheid.

## **ARTIKEL 8                    BETALINGSTERMIJN**

8.1 Op het moment dat de overeenkomst tussen Ambassador vzw en de deelnemer tot stand komt, verplicht de deelnemer zich het verschuldigde bedrag voor de opleiding te betalen onder vermelding van het factuurnummer. Na inschrijving voor een opleiding wordt de factuur verzonden, die tevens een bevestiging van deelname is. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, is de factuur in ieder geval betaalbaar vóór de start van de opleiding of binnen de dertig (30) kalenderdagen na factuurdatum.

8.2 De prijzen voor de opleidingen worden jaarlijks opnieuw vastgesteld en vermeld op de website van Ambassador vzw. Ambassador vzw biedt geen mogelijkheid om te betalen in termijnen.

8.3 Bij niet-tijdige betaling kan de toegang tot de opleiding worden ontzegd. De betalingsverplichting voor de deelnemer vervalt hiermee niet.

8.4 Bij niet betaling op de vervaldag van de factuur behoudt Ambassador vzw zich het recht voor om de dienstverlening onmiddellijk op te schorten tot het volledige openstaande bedrag ontvangen is, met inbegrip van de op dat moment verschuldigde interesten, schadebeding en administratieve kosten.

8.5 Elke klacht of protest m.b.t. een factuur moet per aangetekend schrijven - binnen een termijn van acht (8) kalenderdagen vanaf de ontvangst van de factuur- worden verstuurd. Het niet-eerbiedigen van deze termijn leidt tot de niet ontvankelijkheid van de klacht of protest. Het indienen van een klacht of protest ontheft de Klant niet van zijn betalingsverplichtingen.

8.6 In geval van wanbetaling van het geheel of een gedeelte van de prijs, zal het openstaande bedrag van rechtswege en zonder dat enige ingebrekestelling nodig is, worden verhoogd met een jaarlijkse interest van 12% en een forfaitaire vergoeding van 10 %, met een minimum van € 250. Elke wanbetaling brengt de eisbaarheid mee van de openstaande facturen en geeft de verkoper het recht, na ingebrekestelling, hetzij eventuele toekomstige leveringen op te schorten, hetzij de overeenkomst te ontbinden, onverminderd het recht op schadevergoeding.

Ingeval van niet-betaling na zestig (60) dagen te rekenen vanaf de vervaldatum van de factuur - en na ingebrekestelling - zal een gerechtelijke vervolging ingesteld.

8.7 Bij niet betaling van één (1) factuur op de vervaldatum, zullen alle nog verschuldigde bedragen onmiddellijk opeisbaar worden.

## **ARTIKEL 9 TUSSENTIJDSE BEËINDIGING**

Ambassador vzw behoudt zich het recht voor de overeenkomst met een deelnemer op te zeggen, wanneer de deelnemer naar het oordeel van Ambassador vzw op enigerlei wijze het ordentelijk verloop van een opleiding verstoort en/of de belangen van Ambassador vzw schaadt. Ambassador kan de deelnemer verwijderen en bevestigt het een en ander aan de Klant door middel van een officieel schrijven.

In voorkomend geval blijft de Klant gehouden tot diens financiële verplichtingen en indien de Klant al betaald heeft, is Ambassador NIET verplicht het inschrijvingsgeld terug te betalen. Indien de Klant voortijdig de opleiding wil beëindigen, blijft eveneens het volledige inschrijvingsgeld verschuldigd.

## **ARTIKEL 10 AANSPRAKELIJKHEID AMBASSADOR VZW**

10.1 Ambassador vzw zal bij de uitvoering van de werkzaamheden de zorgvuldigheid in acht nemen die van een competente opleider kan worden verwacht. Ambassador vzw stelt het door haar beschikbaar te stellen studiemateriaal zorgvuldig samen. Echter kan Ambassador vzw niet instaan voor de concrete toepasbaarheid van dit studiemateriaal. Ambassador vzw aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit enige beslissing of handeling die is gebaseerd op het studiemateriaal.

10.2 Ambassador vzw sluit (behoudens opzet en/of grove schuld) iedere vorm van aansprakelijkheid voor eventuele schade – direct dan wel indirect- verband houdende met een aan de Ambassador vzw gevolgde opleiding uit, met uitzondering van haar wettelijke aansprakelijkheid. Alle andere aansprakelijkheid is uitdrukkelijk uitgesloten.

### Gelimiteerde Aansprakelijkheid

10.3 Indien een deelnemer schade lijdt als gevolg van een nalatigheid van Ambassador vzw, één van haar medewerkers of (een) door haar ingehuurde docent(en), is iedere aansprakelijkheid van Ambassador vzw te allen tijde beperkt tot een maximumbedrag, dat gelijk is aan het inschrijvingsgeld dat de deelnemer op basis van de met Ambassador vzw gesloten overeenkomst verschuldigd is.

10.4 Ambassador vzw sluit aansprakelijkheid voor vermissing, beschadiging en/of diefstal van aan de deelnemer toebehorende voorwerpen en/of materialen uit.

10.5 Ambassador vzw aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die de deelnemer lijdt c.q. mocht lijden als gevolg van annulering van (delen van) een opleiding.

### Bewijslast

10.6 In ieder geval ligt de bewijslast van de aansprakelijkheid van Ambassador vzw bij de Klant.

### Verjaring

10.7 Onverminderd de toepasselijke dwingendrechtelijke regels inzake verjaring, verjaart elke vordering lastens Ambassador vzw zes maanden na de vaststelling van de schade en/of tekorten, of bij betwisting hieromtrent zes maanden na datum der factuur.

## **ARTIKEL 11 BEWIJS VAN DEELNAME - CERTIFICAAT**

Iedere deelnemer ontvangt bij het succesvol voltooien van een opleiding (en mits betaling van het inschrijvings- en cursusgeld), een bewijs van deelname en desgevallend ook een Certificaat/Diploma en de behaalde resultaten.

## **ARTIKEL 12          PRIVACY**

Ambassador neemt de privacy van de Klant en deelnemers uiterst serieus. Ambassador informeert u graag over hoe Ambassador de aan haar verstrekte persoonsgegevens en/of die op een veilige manier verwerkt en gebruikt.

Ambassador handelt daarbij vanzelfsprekend in overeenstemming met de vereisten van de GDPR. Al deze zaken heeft Ambassador vastgelegd in haar privacy policy, die op de website gepubliceerd is.

## **ARTIKEL 13          INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

13.1 Het auteursrecht van alle door Ambassador vzw opleidingen, op welke manier dan ook overgemaakt (e-mails, spreadsheet, PowerPoint etc.), berust bij Ambassador vzw.

De Klant heeft het recht de schriftelijke documenten/producten die door Ambassador vzw zijn ontwikkeld te verveelvoudigen voor gebruik binnen de eigen organisatie.

13.2 Het is de Klant niet toegestaan die schriftelijke documenten, trainingsmateriaal, handleidingen, richtsnoeren, methoden, werkprocessen, enz.. in het geheel en/of delen hiervan openbaar te maken, te verveelvoudigen, of anderszins te exploiteren zonder de expliciete toestemming van Ambassador vzw.

De dienstverlening en bijbehorende adviezen, in welke vorm dan ook, is uitsluitend bedoeld voor niet-commercieel gebruik in de organisatie van de Klant.

## **ARTIKEL 14          GEHEIMHOUDING**

Ambassador vzw verplicht zich tot geheimhouding ten opzichte van derden van alle informatie die in het kader van de uitvoering van een opdracht is verstrekt.

Ambassador vzw zal alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de Klant.

## **ARTIKEL 15          KLACHTEN**

Laagdrempelige klachten kan de Klant middels het evaluatieformulier aankaarten. Deze klachten worden binnen het team besproken en naar de deelnemers teruggekoppeld.

Voor andere klachten geldt de volgende procedure:

Klachten over de docent, over de gehele scholing of de directie kunnen bij de directie van Ambassador neergelegd worden: [info@ambassador-vzw.be](mailto:info@ambassador-vzw.be).

Binnen veertien (14) dagen zal Ambassador antwoorden op de klachtenbrief en laten weten welke volgende stappen Ambassador zal ondernemen.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal de deelnemer hiervan binnen achtentwintig (28) kalenderdagen in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel zal worden toegelicht. Bovendien zal er een indicatie worden gegeven wanneer uitsluitel kan worden verwacht.

Klachten worden door alle partijen vertrouwelijk behandeld.

Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en worden tot vijf jaar na dato bewaard.

**ARTIKEL 16            NIETIGHEID**

Als één of meer bepalingen van deze algemene voorwaarden, om welke redenen dan ook, onwettig, ongeldig, nietig of onuitvoerbaar wordt verklaard, geheel of gedeeltelijk, zal deze onwettigheid, ongeldigheid, nietigheid of onuitvoerbaarheid zich niet uitbreiden tot de overige voorwaarden. In voorkomend geval, zullen de Partijen naar best vermogen en te goeder trouw onderhandelen om deze bepaling te vervangen door een wettige, geldige, niet-nietige en uitvoerbare bepaling met een gelijkaardige economische uitwerking.

**ARTIKEL 17            TOEPASSELIJK RECHT EN BEVOEGDE RECHTER**

17.1 Op alle overeenkomsten tussen Ambassador vzw en de Klant is uitsluitend het Belgische recht van toepassing.

17.2 Alle geschillen, waaronder mede begrepen die welke slechts door een partij als zodanig worden beschouwd, welke voortvloeien uit of verband houden met onze dienstverlening en welke niet in der minne kunnen worden opgelost, zullen worden beslecht door de bevoegde Rechtbanken van Brussel.