

## **Algemene voorwaarden voor opleiding, training en cursus Systeemschool Utrecht onderdeel van Praktijk Petra Deij**

*De algemene voorwaarden van Praktijk Petra Deij/Systeemschool Utrecht vormen geen uitzondering op gangbare algemene voorwaarden en zijn dus redelijk eenzijdig en zwart-wit geformuleerd.*

*Ik wil graag samenwerken op basis van een tweetal kenmerken: duurzaamheid en wederkerigheid.*

*Ik geloof in relaties die nu en in de toekomst in balans zijn, en bij een klacht of conflict zal ik dan ook vanuit deze twee waarden handelen.*

### **Algemeen**

Deze algemene voorwaarden voor opleiding, training en cursus zijn van toepassing op iedere aanbieding en overeenkomst tussen Praktijk Petra Deij | Systeemschool Utrecht (hierna te noemen 'Systeemschool Utrecht') en een (leer)supervisant, leercliënt of deelnemer aan het open aanbod van de praktijk, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Tevens zijn deze voorwaarden van toepassing op elk aanbod van de Systeemschool voor activiteiten die incompany worden uitgevoerd, dat wil zeggen op verzoek op maat ontwikkeld en uitgevoerd binnen een organisatie, waarbij een organisatie wordt gezien als opdrachtgever. Dit tenzij er een aparte door beide partijen ondertekende specifieke overeenkomst ligt. Bij verschillen tussen de inhoud van de specifieke overeenkomst en de algemene voorwaarden gaat hetgeen in de specifieke overeenkomst is vastgelegd voor.

## **1. Supervisie, leersupervisie en leertherapie**

### **1a. Supervisie, leersupervisie en leersupervisie overeenkomst**

1. Met (leer)supervisanten wordt een (leer)supervisieovereenkomst gesloten.
2. Met leercliënten wordt een leertherapie-overeenkomst gesloten.

### **1b. Maken, wijzigen en annuleren van afspraken**

Het maken, wijzigen en annuleren van afspraken geschiedt uitsluitend in persoonlijk, online of telefonisch direct contact.

### **1c. Annulering supervisie, leertherapie, en leersupervisie-sessies**

1. Tot 48 uur voor aanvang *in werkdagen* van het gesprek/consult gelden geen annuleringskosten. Wordt een afspraak geannuleerd binnen 48 uur voor aanvang van het gesprek, dan wordt 100% in rekening gebracht. Bovenstaande geldt voor werkdagen, het weekend en feestdagen worden niet meegerekend. Reden van afzegging (inclusief overmacht) speelt geen rol bij de annuleringsregeling. Dit geldt ook voor online-sessies.
2. Annuleren van afspraken kan alleen per e-mail: niet via voicemail, whats-app, sms.
3. De opgeslagen versie van een elektronisch bericht geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de (leer)supervisant of leercliënt. Een door de systeemschool verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de (leer)supervisant of leercliënt op de dag van verzending, tenzij de (leer)supervisant of leercliënt bewijst dat deze communicatie niet ontvangen is. Voor zover de communicatie niet ontvangen is als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van de (leer)supervisant of leercliënt, komt dit voor risico van de (leer)supervisant of leercliënt.
4. Ook in geval van duo- of groepssupervisie wordt de gemiste sessie in rekening gebracht conform bovenstaande annuleringsregeling.
5. In geval van afzegging van deelnemers aan een duo/groepssupervisie wordt de supervisietijd zodanig aangepast dat overige deelnemers de sessie af kunnen laten tekenen op dezelfde wijze zoals zou zijn afgetekend indien men voltallig aanwezig zou zijn geweest. Overige deelnemers hebben nooit extra kosten als een derde afzegt.

### **1c. Bewaren van gegevens**

Persoonlijke gegevens worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid verwerkt en bewaard, conform AVG-regels. Om dit te waarborgen is een Privacystatement en een Verwerkingsregister opgesteld. Beiden zijn op te vragen bij Systeemschool Utrecht.

### **1d. Betaling**

1. Na iedere sessie (of na enkele sessies tezamen) wordt een factuur gestuurd
2. Betaling geschiedt via een betaalverzoek o.v.v. het factuurnummer. Betaling binnen zeven dagen na factuurdatum.
3. Betaling geschiedt naar geleverde diensten en niet naar resultaat.

## **2. Cursus, training, workshop of opleiding**

De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn vrijgesteld van btw, andere heffingen van overheidswege en eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Alle cursusmaterialen zijn, mits anders vermeld, inbegrepen in de prijs van de cursus.

### **2a. Opleiding, cursus, workshop of trainingen met open inschrijving**

1. De cursist schrijft zich in voor opleiding, cursus of training door invullen en verzenden van het inschrijfformulier en door betaling van het cursusgeld. De cursist is zelf verantwoordelijk voor het invullen en verzenden van het juiste inschrijfformulier/voor de juiste cursus.
2. Telefonisch reserveren is niet mogelijk.
3. Na inschrijving ontvangt de cursist een factuur op naam die wordt gestuurd naar het door de cursist opgegeven e-mailadres.
4. De factuur dient te worden voldaan binnen veertien dagen.
5. De registratie van de cursist is pas compleet op het moment dat Systeemschool Utrecht de betaling heeft ontvangen.
6. Na ontvangst van betaling stuurt Systeemschool Utrecht een bevestiging van inschrijving per e-mail naar de cursist. Deze bevestiging vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van doorgang van de opleiding/cursus/training, beschikbaarheid van plaats en het voldoen aan de eventuele toelatingseisen.
7. Definitieve inschrijving wordt bevestigd op volgorde van binnenkomst van betaling.
8. Uiterlijk vier weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training ontvangt de cursist bericht over definitieve doorgang van de opleiding/cursus/training met nadere informatie (indien van toepassing).

## **2b. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst bij open inschrijving > door Systeemschool Utrecht**

Systeemschool Utrecht is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, onder meer indien:

1. Er naar het oordeel van Systeemschool Utrecht onvoldoende inschrijvingen zijn voor een opleiding, cursus, training, of bijeenkomst. Dit wordt uiterlijk *vier weken* van te voren aan ingeschreven cursisten medegedeeld.
2. Eén of meerdere docenten onverwacht uitvalt en er geen vervanger gevonden kan worden.
3. De cursist de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
4. Na het sluiten van de overeenkomst Systeemschool Utrecht ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de cursist de verplichtingen niet zal nakomen.
5. De cursist bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
6. Door de vertraging aan de zijde van de cursist niet langer van Systeemschool Utrecht kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.
7. Systeemschool Utrecht de opleiding, cursus, training of bijeenkomst ontbindt omdat er onvoldoende inschrijvingen zijn of de docent onverwacht uitvalt en geen vervanger gevonden kan worden. In dit geval is Systeemschool Utrecht verplicht om de cursusbijdrage binnen vier weken terug te betalen.
8. De cursist voorafgaand aan de opleiding, cursus of training zijn (financiële) verplichtingen jegens Systeemschool Utrecht niet is nagekomen, is Systeemschool Utrecht gerechtigd de cursist toegang te weigeren. Wordt toegang geweigerd, dan is de cursist desondanks gehouden hetgeen bij hem in rekening is gebracht te voldoen.

## **2c. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst bij open inschrijving > door de Cursist**

1. Annuleren kan alleen per e-mail.
2. Binnen de termijn wettelijke bedenktijd van 14 kalenderdagen kan de cursist de inschrijving zonder opgaaf van redenen of betalingsverplichting annuleren, tenzij de dienstverlening voor de afloop van deze termijn met instemming van de cursist reeds is begonnen.
3. Annuleren binnen de wettelijke termijn kan alleen per e-mail. Als ontbindingsdatum geldt de datum van ontvangst van de e-mail van de cursist. Ontvangst van bericht van ontbinding dient altijd te zijn bevestigd door Systeemschool Utrecht, indien dit niet gebeurt is het aan de cursist de ontbinding nogmaals te sturen. Systeemschool Utrecht adviseert ten sterkste het bericht van ontbinding vergezeld te laten gaan van een bericht van ontvangst en leesbevestiging.
4. De opgeslagen versie van een elektronisch bericht geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de cursist. Een door de systeemschool verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de cursist op de dag van verzending, tenzij de cursist bewijst dat deze communicatie niet ontvangen is. Voor zover de communicatie niet ontvangen is als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van de cursist, komt dit voor risico van de cursist.
5. Bij annulering tot acht weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/bijeenkomst is de cursist aan Systeemschool Utrecht administratiekosten verschuldigd bij cursussen of opleidingen met een inschrijffbedrag. Als annuleringsdatum geldt de datum van ontvangst van de e-mail van de cursist. Het verschuldigde bedrag betreft €90,00 voor trainingen/cursussen met een inschrijfgeld onder €750,00, en €150,00 voor bedragen met inschrijfgeld vanaf €750,01.
6. Bij annulering vanaf acht weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/bijeenkomst of tijdens de opleiding/cursus/training/bijeenkomst is de cursist de volledige prijs verschuldigd, tenzij anders vermeldt.
7. Indien de cursist annuleert vanaf acht weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/bijeenkomst en een vervanger voordraagt die aan de gestelde toelatingseisen voldoet, is de cursist aan Systeemschool Utrecht €90,00

- of €150,00 (afhankelijk van het inschrijfgeld) administratiekosten verschuldigd. In geval van voorgedragen en geaccepteerde vervanging wordt het door cursist betaalde bedrag minus de administratiekosten teruggestort na ontvangst van betaling van de vervanger
8. Systeemschool Utrecht kan de voorgestelde vervanger zonder opgave van redenen weigeren, cursist blijft dan het gehele bedrag verschuldigd.
  9. Indien de cursist annuleert tot acht weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/bijeenkomst, doch uiterlijk zes weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/bijeenkomst, kan Systeemschool Utrecht een vervanger van de wachtlijst laten deelnemen die aan de gestelde toelatingseisen voldoet. Systeemschool Utrecht is niet verplicht tot het vragen van een vervanger van de wachtlijst. Indien er geen vervanger van de wachtlijst wordt toegelaten blijft cursist het gehele bedrag verschuldigd. Als een vervanger van de wachtlijst wordt uitgenodigd, is de annulerende cursist €90,00 of €150,00 administratiekosten verschuldigd.
  10. Of een vervanger aan de toelatingseisen voldoet, is ter beoordeling van Systeemschool Utrecht.
  11. Annuleren na start van de cursus geschiedt per e-mail en leidt in geen enkel geval tot restitutie van lesgeld.

#### **2d. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst bij opdracht door opdrachtgevers > door Systeemschool Utrecht**

Systeemschool Utrecht is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, onder meer indien:

1. De opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt.
2. Na het sluiten van de overeenkomst Systeemschool Utrecht ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen.
3. De opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is.
4. Door de vertraging aan de zijde van de opdrachtgever niet langer van Systeemschool Utrecht kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen.

#### **2e. Reactietermijn Systeemschool Utrecht met betrekking tot administratie, inhoud of roosterings**

Vragen kunnen gesteld worden per e-mail. Systeemschool Utrecht zal, behalve in geval van vakantie, op vragen met betrekking tot administratie, inhoud of roosterings binnen tien dagen reageren

#### **2f. Uitval docent/trainer door overmacht**

1. Bij uitval van een docent door overmacht zal Systeemschool Utrecht zich tot het uiterste inspannen om adequate vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zal Systeemschool Utrecht zo spoedig mogelijk met een alternatieve lesdatum/lesdata komen en/of met vervangend online onderwijs.
2. In het geval van vervanging van docent of vervangend online onderwijs heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding of vergoeding van (extra) reiskosten.
3. Extra kosten voor de verzorging van lesdagen die hieruit voortvloeien, zijn voor Systeemschool Utrecht.
4. Kosten gemaakt door cursist zoals tickets, hotelboekingen etc. worden niet vergoed door Systeemschool Utrecht.
5. Uitval en vervanging van een docent door overmacht, alsmede een hierdoor gewijzigde lesdatum zijn geen redenen voor kosteloze annulering of ontbinding door de cursist.

#### **2g. Vertrouwelijkheid/beroepscode**

1. Alle gegevens en alle informatie die door de cursist verstrekt wordt zal door Systeemschool Utrecht en door de aan Systeemschool Utrecht verbonden docenten en assistenten vertrouwelijk behandeld worden.
2. Cursist, (leer)supervisant, leercliënt en Systeemschool Utrecht verplichten zich alle in de opleiding, cursus of training, congres of bijeenkomst opgedane kennis van vertrouwelijke persoonlijke of organisatorische aard vertrouwelijk te behandelen.
3. De cursist verplicht zich tevens tot geheimhouding hetgeen hem ter ore is gekomen met betrekking tot cliënten/casuïstiek conform de beroepscode van de Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie en de Landelijke Vereniging voor Psychosociaal Werkers. Systeemschool Utrecht is aan deze codes gehouden in verband met het lidmaatschap van de NVRG en LVPW.

#### **3. Auteursrecht en eigendomsrecht**

1. Het auteursrecht en eigendomsrecht op de door Systeemschool Utrecht uitgegeven brochures, handouts, presentaties en cursusmateriaal berust bij Systeemschool Utrecht tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven.
2. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Systeemschool Utrecht zullen door de cursist geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd.
3. Lesmateriaal mag niet worden vermenigvuldigd, verspreid en/of worden gebruikt als onderwijs- of supervisiemateriaal zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Systeemschool Utrecht en rechthebbenden.

#### **4. Beperking aansprakelijkheid**

Systeemschool Utrecht is nimmer aansprakelijk voor schade welke de cursist lijdt tijdens de uitvoering van de overeenkomst, tenzij deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van Systeemschool Utrecht of door haar ingeschakelde derden. Systeemschool Utrecht is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade dan wel letselschade of derving van inkomsten.

#### **5. Geschillen en klachtenregeling**

Systeemschool Utrecht hecht aan tevreden relaties. Echter, waar gewerkt wordt, kunnen misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien een cursist ontevreden is over diensten van Systeemschool Utrecht, kan deze contact opnemen met de Systeemschool Utrecht of een formele klacht indienen met behulp van het klachtenformulier van Systeemschool Utrecht. Klachten en geschillen worden zorgvuldig, met waarborging privacy en binnen een termijn van vier weken in behandeling vanaf datum ontvangst van de klacht, behalve in vakantieperiodes. Systeemschool Utrecht heeft een geschillen en klachtenregeling met betrekking tot de opleidingen, trainingen en cursussen.

Op alle met Systeemschool Utrecht gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. De klachtenprocedure sluit niet uit dat cursist zich tot de burgerlijke rechter kan wenden.

#### **6. Duur van de overeenkomst**

De overeenkomst gaat in op het moment van betaling (na inschrijving) tot en met de laatste cursusdag, die vermeld staat op het inschrijfformulier.

#### **7. Wet AVG/GDPR**

Systeemschool Utrecht handelt conform de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming/General Data Protection Regulation. Website en e-mail zijn beveiligd aan de zijde van Systeemschool Utrecht. Het Privacystatement staat op de website en is opvraagbaar. Het Verwerkingsregister is opvraagbaar.