



## Algemene Voorwaarden (AV) 5 Moments of Need® Academy Europe

Wie bij de 5 Moments of Need® Academy Europe inschrijft voor een Cursus, Opleiding, Workshop of Training afneemt, tekent een overeenkomst waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn.

### Artikel 1. Definities

In deze AV worden de volgende definities gehanteerd:

- a. Met de 5 Moments of Need® Academy Europe wordt bedoeld de rechtspersoon 5 Moments of Need® Academy Europe B.V. welke gevestigd is aan Het Wielsem 10 te 's-Hertogenbosch, en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 72077530.
- b. Met Cursus wordt bedoeld iedere vorm van onderwijs met directe of indirecte interactie tussen docent en Cursist hetzij met een éénmalig -, kort - of langlopend karakter. In de uitingen worden onder de noemer Cursus tevens betitelingen gebruikt als Opleiding, Workshop, Training of Learning trip.
- c. Cursist: afnemer van één van de in artikel 1b. gedefinieerde dienst.
- d. Met Administratie de 5 Moments of Need® Academy Europe wordt bedoeld het secretariaat dat te bereiken is onder [info@5momentsofneed.nl](mailto:info@5momentsofneed.nl) of op telefoonnummer 06-53312590.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze AV zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 5-7-2018 tussen de 5 Moments of Need® Academy Europe en Cursist betreffende deelname aan of opdracht tot het volgen van een Cursus.

### Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen de 5 Moments of Need® Academy Europe en Cursist komt tot stand door ontvangst van een inschrijfformulier via internet of een inschrijving per e-mail. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de Cursist hiervan een bevestiging via e-mail.

3.2 Door digitale verzending van het inschrijfformulier of het inschrijven per e-mail stemt de Cursist in met deze AV en met de verzorging van de Cursus door de 5 Moments of Need® Academy Europe zoals genoemd op de website van 5 Moments of Need® Academy Europe.

3.3 De Cursist schrijft zich in voor de gehele Cursus, dan wel de op het inschrijfformulier of in de e-mail ingevulde/aangegeven modules.

3.4 Na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier of aanmelding per e-mail is er sprake van een voorlopige inschrijving. De Cursist wordt hiervan op de hoogte gesteld door middel van een schriftelijke bevestiging.

De inschrijving wordt definitief:

- wanneer er voldoende inschrijvingen zijn om de desbetreffende Cursus te laten doorgaan.
  - wanneer er (nog) plaats is in de desbetreffende Cursus
  - na het versturen van een bevestiging door de administratie van de 5 Moments of Need® Academy Europe
-



3.5 Voorlopige inschrijving gebeurt op basis van volgorde van binnenkomst. Indien een Cursus vol is, kan de Cursist op diens verzoek worden ingeschreven voor een Cursus waarbinnen nog wel plaats is. De inschrijving voor de vervangende Cursus gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke Cursus.

#### **Artikel 4. Uitvoering Cursussen**

4.1 De 5 Moments of Need® Academy Europe verzorgt de Cursus zoals deze op de website of in de brochure is omschreven.

4.2 Inhalen van lessen: De Cursist schrijft zich in voor de duur van de gehele Cursus. Bij verzuim van deelname aan de Cursuslessen wordt geen Cursusgeld, noch delen ervan, gerestitueerd.

4.3 Uitval docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om een les te verzorgen zal de 5 Moments of Need® Academy Europe vervanging regelen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal de Cursist hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de Cursist geen recht op (schade)vergoeding. De 5 Moments of Need® Academy Europe plant een nieuwe datum waarop de les kan worden ingehaald.

4.4 Annulering van Cursussen door de 5 Moments of Need® Academy Europe:

In het geval van onvoldoende aanmeldingen voor een Cursus is de 5 Moments of Need® Academy Europe gerechtigd de Cursus te annuleren. Indien een Cursus niet doorgaat wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het betaalde Cursusgeld gerestitueerd. Hierbij wordt het bedrag op dezelfde rekening teruggestort als waarvan het is overgemaakt aan de 5 Moments of Need® Academy Europe.

De Cursist maakt geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade. De 5 Moments of Need® Academy Europe zal de Cursist een aanbod doen om dezelfde Cursus op een andere locatie / tijdstip te volgen, indien daar mogelijkheden voor zijn.

#### **Artikel 5. Annulering Cursus (door Cursist)**

5.1 Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een Cursus met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de bedenktijd van veertien dagen (zie artikel 6.2), de volgende annuleringsregeling :

- a. annulering voordat de Cursus is begonnen geschiedt door middel van een schrijven of per e-mail;
- b. bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de Cursus is de Cursist 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 100,-;
- c. bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de Cursus is de Cursist 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 100,-;
- d. bij annulering korter dan 2 weken tot 1 week voor aanvang van de Cursus is de Cursist 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 100,-;
- e. bij annulering minder dan 1 week voor aanvang van de Cursus is de Cursist de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
- f. na aanvang van de Cursus is annulering niet meer mogelijk. Tussentijdse beëindiging of indien Cursist anderszins niet meer aan de Cursus deelneemt, geeft geen recht op enige terugbetaling. Een Cursist mag zich te allen tijden (éénmalig) laten vervangen door een andere Cursist. In dat geval dienen de gegevens van de gewijzigde Cursist te zijn doorgegeven aan de administratie van de 5 Moments of Need Academy Europe.

#### **Artikel 6. Beëindiging van de overeenkomst**

6.1 De Cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen.

Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de Cursist verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

6.2 Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een Cursus heeft de Cursist het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

---



6.3 Met inachtneming van het bepaalde in 6.2, heeft de Cursist in het geval van ontbinding recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De 5 Moments of Need® Academy Europe betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

6.4 Geen recht op ontbinding overeenkomstig 6.2 bestaat, als het onderwijs door de 5 Moments of Need® Academy Europe met instemming van de Cursist is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken.

### **Artikel 7. Prijzen**

7.1 De opgegeven prijzen van Cursussen zijn prijzen in euro's en vrijgesteld van BTW.

7.2 De prijzen zoals de 5 Moments of Need® Academy Europe deze in haar brochures, op haar website of anderszins kenbaar heeft gemaakt, kunnen te allen tijden gewijzigd worden. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

7.3 Lid 2 is niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

### **Artikel 8. Betaling**

8.1 Na ontvangst van het schriftelijke of elektronische inschrijfformulier of inschrijving per e-mail door de 5 Moments of Need® Academy Europe is de Cursist het gehele Cursusgeld aan de 5 Moments of Need® Academy Europe verschuldigd. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar door de 5 Moments of Need® Academy Europe.

8.2 Betaling dient te geschieden voor of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld maar in ieder geval vóór aanvang van de Cursus. De Cursist is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De 5 Moments of Need® Academy Europe zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de Cursist de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering, alsnog te betalen.

8.3 Wanneer het Cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is de 5 Moments of Need® Academy Europe gerechtigd boven het verschuldigde Cursusgeld, ook wettelijke rente, (buitenrechtelijke) incassokosten en administratiekosten aan de Cursist in rekening te brengen.

8.4 Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 10 en 11 bepaalde, zal de 5 Moments of Need® Academy Europe het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

### **Artikel 9. Privacy**

9.1 Door Cursisten verstrekte informatie wordt door de 5 Moments of Need® Academy Europe, haar personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De 5 Moments of Need® Academy Europe zal deze informatie alleen gebruiken om de Cursist in te schrijven, te (blijven) informeren over haar opleidingen of daaraan gerelateerde informatie. Hierbij houdt de 5 Moments of Need® Academy Europe zich aan de eisen zoals deze in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn vastgesteld.

9.2 Tijdens de aangeboden cursussen kunnen door de 5 Moments of Need® Academy Europe foto's of filmopnames gemaakt worden ten behoeve van marketingdoeleinden. Met het inschrijven voor een cursus gaat Cursist hiermee akkoord, tenzij Cursist uiterlijk 2 weken voorafgaand aan de cursus een schriftelijk bezwaar indient bij de Administratie van de 5 Moments of Need® Academy Europe.

### **Artikel 10. Vragen en klachten**

10.1 De 5 Moments of Need® Academy Europe streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de Cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de 5 Moments of Need® Academy Europe per omgaande

---



beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

10.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de administratie van de 5 Moments of Need® Academy Europe, nadat de Cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. De Cursist maakt zijn klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar op de in de klachtenprocedure vastgestelde wijze (kijk voor de klachtenprocedure op: <https://www.5momentsofneed.eu/klachtenprocedure/>). Alleen dan zal de 5 Moments of Need® Academy Europe de klacht in behandeling kunnen nemen. De 5 Moments of Need® Academy Europe adviseert de Cursist om de klacht per e-mail te versturen. De 5 Moments of Need® Academy Europe zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen.

Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

10.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 11.

### **Artikel 11. Geschillenregeling**

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

11.2 Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, kunnen aanhangig worden gemaakt bij de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, Papiermolen 34, 3994 DK, Houten, telefoonnummer 030-2673778, [www.nrto.nl](http://www.nrto.nl).

11.3 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Cursist zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 10 (de klachtenprocedure) bij de 5 Moments of Need® Academy Europe heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

11.4 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO aanhangig te worden gemaakt.

11.5 Wanneer de Cursist een geschil voorlegt aan de commissie van Kwaliteitshandhaving NRTO, is de 5 Moments of Need® Academy Europe aan deze keuze gebonden.

11.6 Uitspraken door de NRTO zijn bindend.

11.7 Afgehandelde klachten zullen 1 jaar bewaard worden in het dossier.

### **Artikel 12. Copyright**

12.1 Cursisten die het programma met succes afronden en daarvoor het certificaat behaald hebben, zijn bevoegd om zichzelf te presenteren als een 5 Moments of Need® Designer en mogen de werkwijze, bronnen en voorbeelden gebruiken die tijdens de cursus zijn verkregen. Zij zullen niet gemachtigd zijn om deze werkwijze aan anderen te leren (binnen of buiten hun organisatie), alsmede de werkwijze, bronnen en voorbeelden te delen zonder erkenning van het auteursrecht van APPLY Synergies. Daarnaast mogen deze werkwijze, hulpmiddelen en voorbeelden niet gewijzigd worden in een poging om het auteursrecht te verwijderen of ze voor te stellen als hun unieke werkwijze.