



De algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke training.

Onder training wordt verstaan: training, opleiding, cursus, workshop, coaching of elke andere bijeenkomst die als doel heeft om bewustwording, kennis en/of vaardigheden over te brengen.

De algemene voorwaarden zijn voor iedere deelnemer van toepassing en Aago gaat ervan uit dat u bij deelname aan een training of andere vorm van door Aago georganiseerde bijeenkomst akkoord bent met deze voorwaarden.

De opdrachtgever is een natuurlijke- of rechtspersoon waarmee een overeenkomst met betrekking tot een training (zie definitie hierboven) is afgesloten. Dit is ongeacht of opdrachtgever zelf, of een derde deelneemt aan de training. De opdrachtgever kan ook deelnemer zijn.

De opdrachtnemer, deelnemer is de natuurlijke persoon die aan de training deelneemt.

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, overeenkomsten en (rechts)handelingen tussen Aago en opdrachtgever / opdrachtnemer, deelnemer.

**1 Inschrijven** kan persoonlijk, telefonisch of via mail. Bij voorkeur geschiedt de aanmelding voor deelname via het betreffende aanmeldingsformulier of contactformulier van de website. Vanaf de dag van inschrijving geldt het recht op 14 dagen bedenktijd. Elke aanmelding wordt als definitief beschouwd na bevestiging van inschrijving. Deelname bij doorgaan van de opleiding is definitief na ontvangst van te betalen deelname kosten.

Alle vormen van training, opleiding, cursus of workshop worden gehouden onder voorbehoud van voldoende inschrijvingen.

**1.1** Opdrachtnemer heeft het recht de locatie te veranderen en aan te passen aan de groep.

Inschrijvingen worden in behandeling genomen op volgorde van binnenkomst en een plaats is definitief gereserveerd na ontvangst betaling.

**1.2** Vragen van administratieve aard of met betrekking tot het onderwijs worden beantwoord met een bericht van ontvangst en normaliter binnen 14 dagen beantwoord en afgehandeld. Wanneer de afhandeling van de vraag naar verwachting meer tijd in beslag neemt, wordt dit gecommuniceerd.

**2 Betalingen** vinden plaats aan de hand van de toegezonden factuur. De factuur wordt voldaan binnen 14 dagen na ontvangst en uiterlijk 14 dagen vóór aanvang van de training. Spreidingsbetalingen zijn op aanvraag en enkel en alleen in overleg mogelijk. Bij spreidingsbetaling dient de volledige betaling altijd voldaan te zijn vóórdat de training beëindigd is. Afspraken over spreidingsbetalingen worden vooraf schriftelijk vastgesteld. Bij aanmelden, online inschrijving voor een training heeft de opdrachtgever, deelnemer kennis genomen van deze algemene voorwaarden en voor akkoord gezien, aangevinkt. Zonder tegenbericht verklaart opdrachtgever, deelnemer zich akkoord met de inhoud hiervan. Na aanmelden wordt een bevestiging van ontvangst van de aanmelding toegezonden, waarmee de overeenkomst gesloten is. De betalingsverplichting zal per factuur aangereikt worden. Indien opdrachtgever, deelnemer niet voldoet aan de betalingsverplichting van deze factuur en geen gehoor geeft aan de eenmalige betalingsherinnering kan een incassobureau worden ingeschakeld. De kosten die hieruit voortvloeien zijn geheel voor rekening van de opdrachtgever, deelnemer.

Eventuele reis- en verblijfskosten zijn altijd voor rekening van de deelnemer, tenzij anders vermeld.

**3 Annuleren** kan door de opdrachtgever, deelnemer alleen schriftelijk en per aangetekende post gedaan worden. Voorafgaand aan de training heeft de opdrachtgever, deelnemer het recht zich te laten vervangen door een nieuwe, andere deelnemer die voldoet aan de gestelde criteria en toelatingseisen voor die training, bijeenkomst.

**3.1** Individuele trainingsafspraken, coaching kan tot 48 uur vooraf kosteloos verzet of afgezegd worden. Hierna wordt de gereserveerde tijd in rekening gebracht.

**3.2** Voor een training geldt dat bij een annulering na de gesloten overeenkomst minimaal € 75,00 in



rekening wordt gebracht. € 75,00 annuleringskosten geldt tot 30 dagen voor aanvang van de training. € 50% van de totale som tot 15 dagen voor aanvang en 100% vanaf 14 dagen voor aanvang. Vanaf 14 dagen voor aanvang geldt dat geen geld gereduceerd kan worden en wordt 100% van de training in rekening gebracht.

**3.3 Vanaf 14 dagen voor aanvang** van de training of na aanvang van de training kan geen annulering meer plaatsvinden, waarbij eerder gemaakte kosten geheel of gedeeltelijk geretourneerd worden. Opdrachtgever, deelnemer heeft dan het recht een soortgelijke training te volgen of een collega te sturen, mits die aan de gestelde criteria en opleidingseisen voldoet. De ingangsdatum van vervanging blijft geldig tot een periode van 12 maanden na aanvang van de oorspronkelijke training. Dit gebeurt altijd in overleg.

**3.4 Tussentijds annuleren** is niet mogelijk. Er is geen restitutie of vervanging mogelijk.

**3.5 Annuleren in geval van overmacht** (zoals door een onverwachte ziekenhuisopname, sterfgeval, etc.) zal per geval apart bekeken en besproken worden.

**4 Informatie verstrekking** van lichamelijke of geestelijke gesteldheid die van belang kan zijn voor de trainers of extra aanpassingen vragen voor de training dient opdrachtnemer, deelnemer vooraf te melden. Overleg hierover is vooraf mogelijk.

**5 Zowel de aansprakelijkheid als de verantwoordelijkheid** voor eventuele gevolgen van deelname aan een training ligt volledig bij de opdrachtnemer, deelnemer. Aago spant zich naar beste inzicht en vermogen in om de training uit te voeren. Aago is op geen enkele wijze aansprakelijk te stellen voor hetgeen de opdrachtgever, deelnemer tijdens of na de training met de opgedane kennis en aangeleerde vaardigheden doet. Aago is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst en schade door bedrijfsstagnatie. Aago is niet aansprakelijk in het geval opdrachtgever, deelnemer, of een derde de mogelijkheid hebben een verzekeringsmaatschappij aan te spreken. De opdrachtnemer, deelnemer neemt geheel vrijwillig deel aan alle activiteiten die tijdens de training aangeboden en georganiseerd worden. Aago is niet aansprakelijk te houden voor enige directe en/of indirecte schade tijdens en/of na de training, door welke oorzaak dan ook ontstaan aan opdrachtgever, deelnemer (of eigendom hiervan) en/of mede faciliterende organisaties, behalve in geval van opzet of grove schuld aan haar zijde. Aan de inhoud van de website, online programma's, werkmaterialen brochures, readers en manuals van Aago kunnen geen rechten worden ontleend.

**6 Vertrouwen, veiligheid en respect** staat hoog in het vaandel. Aago en haar trainers worden geacht een veilige trainomgeving te bieden en op een vertrouwelijke wijze om te gaan met informatie die tijdens een training gedeeld wordt. Van opdrachtgever, deelnemer wordt verwacht dat zij ook op een respectvolle en vertrouwelijke wijze met informatie omgaan die tijdens een training gedeeld wordt. Veiligheid en respect zijn de basis voor groei. Samen kan op deze wijze open en respectvol met elkaar gewerkt en geleerd worden. Aago en de voor Aago werkzame personen hanteren een vertrouwelijke werkwijze van informatie die door opdrachtgever, deelnemer verstrekt wordt (privacy wet). Dit geldt ook voor alle reflectieverslagen, testuitslagen, huiswerkopdrachten en evaluatieformulieren. Opdrachtgever, deelnemer heeft recht op inzage van alle op hem of haar betrekking hebbende stukken en opdrachtgever, deelnemer dient zorg te dragen zijn/haar gegevens correct zijn en up to date blijven.

**7 Verplaatsen van training** door opdrachtgever kan tot 14 dagen voor de door de door opdrachtgever afgesproken datum en kosteloos worden verplaatst naar een andere datum. Bij verplaatsing korter dan 14 dagen voor aanvang worden 50% van de trainingskosten in rekening gebracht. Aago behoudt zich het recht voor de training te annuleren en dient opdrachtgever hiervan met spoed op de hoogte te stellen. Aago zal andere data aanbieden de training te vervolgen. Wanneer na onderling overleg geen andere data beschikbaar zijn zal Aago de door opdrachtgever betaalde trainingskosten voor de geannuleerde trainingsdagen terug betalen.



**8 Vervangen van trainer** ligt binnen de rechten van Aago. Zij zal er zorg voor dragen dat er minimaal 1 trainer aanwezig is en heeft altijd het recht een trainer te vervangen door een andere trainer.

**9 Copyright, intellectuele eigendom en auteursrecht** van de aangeleverde documentatie en (werk)materialen behoort geheel aan Aago. Zowel online als offline aangereikte materialen. Zonder voorafgaande, schriftelijke toestemming is het opdrachtgever, deelnemer niet toegestaan gegevens in welke vorm dan ook openbaar te gebruiken, te openbaren, te vermenigvuldigen of te gebruiken voor training, opleiding, workshop, cursus en/of lezing e.d. die niet door Aago zijn verzorgd.

**Klachtenprocedure.** Hoewel Aago en de in haar naam werkzame personen met de meeste zorg en aandacht hun werkzaamheden uitvoeren kan het gebeuren dat de opdrachtgever, deelnemer een **klacht** heeft. De deelnemer of opdrachtgever kan zich dan wenden tot de directie van Aago. Indien nodig zal de klacht voorgelegd worden aan een neutrale commissie. Op geschillen die hier eventueel uit voortvloeien is het Nederlandse recht van toepassing. De klacht zal vertrouwelijk behandeld worden.

**Aago is lid van** International NLP Trainers Association. Eventuele klachten over coaches, therapeuten van Aago kunt u naast Aago ook bij INLPTA deponeren en hen als 3e onafhankelijke partij inzetten.

**Reclame** maken tijdens een training voor eigen producten, trainingen, opleidingen, workshops etc. is niet toegestaan.

**Kwaliteit waarborgen** tijdens trainingsbijeenkomsten vindt Aago erg belangrijk. Om de kwaliteit te waarborgen en te verhogen dienen de trainers geschoold te zijn en worden zij geacht hun kennis op peil te houden. Dit wordt jaarlijks getoetst en geëvalueerd door de directie en indien nodig een neutrale commissie. Opdrachtgevers, deelnemers ontvangen evaluatieformulieren waarop zij eventuele verbeterpunten en hun waardering kunnen aangeven. **Aago hanteert** de Beroepscode International NLP Trainers Association (INLPTA) en wordt door deze vereniging ondersteunt en getoetst.

**Met de uitvoering van de overeenkomst** gaat Aago een inspanningsverplichting aan waarin zij en de medewerkers die in haar naam werkzaam zijn de dienst naar beste inzicht en vermogen overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtgever, deelnemer verklaart voldoende ingelicht te zijn over de mogelijkheden die hij/zij in te training kan ontvangen, alsmede de kosten die het met zich meebrengt.

**Tevens verklaart opdrachtgever, deelnemer** dat hij/zij zich ervan bewust is dat het resultaat de training op kan leveren mede afhankelijk is van zijn/haar eigen inspanning.

**Met het lezen van deze voorwaarden** en niet terugkoppelen van eventuele vragen en/of onduidelijkheden gaat Aago ervan uit dat deze voorwaarden akkoord zijn bevonden.