

THE TWELVE B.V.

ALGEMENE VOORWAARDEN

Sectie I - ALGEMEEN

De in sectie I vermelde bepalingen zijn van toepassing indien het THE TWELVE B.V. met de Contractspartij een Overeenkomst is aangegaan.

1. Definities

- Overeenkomst: de overeenkomst aangaande alle activiteiten met betrekking tot het ontwikkelen, aanbieden en organiseren van een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop dan wel de overeenkomst tot het volgen van de opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop in de ruimste zin.
- Contractspartij: de partij die een Overeenkomst met het THE TWELVE B.V. is aangegaan.
- Deelnemer: de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst tot het volgen van een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop met het THE TWELVE B.V. is aangegaan.
- Opdrachtgever: de natuurlijke of rechtspersoon die een Overeenkomst tot het organiseren van een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop met THE TWELVE B.V. is aangegaan.
- Partijen: THE TWELVE B.V. en Contractspartij gezamenlijk.

2. Algemeen

1. Deze Algemene Voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en Overeenkomst tussen Partijen waarop het THE TWELVE B.V. deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard.
2. Aanvullingen en/of afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Eventuele algemene inkoop- of andere voorwaarden van de Contractspartij zijn eerst van toepassing indien Partijen zulks schriftelijk overeenkomen.
4. Indien een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigd zijn, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing. Partijen zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepaling(en) ter vervanging van de nietige respectievelijk vernietigde bepaling(en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
5. In geval van strijdigheid tussen een of meerdere bepalingen uit deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, prevaleert de betreffende bepaling uit de Overeenkomst.

3. Offertes

1. De aanbiedingen en offertes van THE TWELVE B.V. zijn geldig gedurende een periode van 30 dagen, tenzij in de aanbieding respectievelijk offerte uitdrukkelijk anders is vermeld.

4. Opleidingsprijzen/ Vergoedingen

1. Alle prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege, evenals eventuele in het kader van de Overeenkomst te maken kosten, waaronder verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven. Opleidingen met open inschrijving zijn vrijgesteld van BTW.

5. Betaling

1. Betalingen van facturen dienen te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum door storting op een door THE TWELVE B.V. aangegeven bankrekening. Bezwaren tegen de hoogte van facturen schorten de betalingsverplichting niet op.
2. De Contractspartij is zonder ingebrekestelling in verzuim door het enkele verloop van een betalingstermijn, ongeacht of de overschrijding van de betalingstermijn hem al dan niet kan worden toegerekend. Onverminderd de aan THE TWELVE B.V. verder toekomende rechten is THE TWELVE B.V. alsdan bevoegd rente over het achterstallige bedrag in rekening te brengen ten bedrage van 1% per maand, te berekenen vanaf de desbetreffende vervaldag.
3. Ontvangen betalingen strekken tot voldoening van de oudst openstaande posten, renten en kosten daaronder begrepen.

6. Uitvoering van de overeenkomst

1. THE TWELVE B.V. zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren.
2. THE TWELVE B.V. heeft een inspanningsverplichting ten behoeve van de kwaliteit van de opleiding/ cursus/ congres/ symposium/workshop, en bewaakt de kwaliteit.
3. De Contractspartij draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan THE TWELVE B.V. aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Contractspartij redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig, volledig en juist aan THE TWELVE B.V. worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig, volledig en juist aan THE TWELVE B.V. zijn verstrekt, heeft THE TWELVE B.V. het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/ of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de bij THE TWELVE B.V. gebruikelijke tarieven aan de Contractspartij in rekening te brengen.
4. THE TWELVE B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat THE TWELVE B.V. is uitgegaan van door de Contractspartij verstrekte onjuiste en/ of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor THE TWELVE B.V. kenbaar behoorde te zijn.

7. Overmacht

1. Ingeval van overmacht, dat wil zeggen een tekortkoming welke aan THE TWELVE B.V. niet kan worden toegerekend, omdat deze niet is te wijten aan de schuld van THE TWELVE B.V. en ook niet krachtens de wet, rechtshandelingen of naar in het maatschappelijk verkeer geldende maatstaven voor de rekening van THE TWELVE B.V. komt, zal THE TWELVE B.V. de Contractspartij hiervan schriftelijk op de hoogte stellen, onder vermelding van de oorzaak, de aard, de te verwachten duur van de overmacht en de bepalingen van de Overeenkomst die als gevolg daarvan niet kunnen worden nagekomen.
2. Omstandigheden die in elk geval maar niet uitsluitend als overmacht worden aangemerkt zijn: oorlog, terrorisme, overheidsmaatregelen, vervoersstoringen, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, vertraagde/uitblijven van levering van leveranciers.
3. Ingeval van overmacht is THE TWELVE B.V. gerechtigd
 - a. de uitvoering van de in lid 1 van dit artikel bedoelde bepalingen gedurende de overmacht op te schorten, of
 - b. de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn.

THE TWELVE B.V.

8. Ontbinding

1. THE TWELVE B.V. is gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk met onmiddellijke ingang zonder rechterlijke tussenkomst, per brief of per e-mail, te ontbinden, zonder tot schadevergoeding gehouden te zijn, en onverminderd het recht van THE TWELVE B.V. om, in plaats van ontbinding, nakoming te vorderen, en onverminderd haar recht op schadevergoeding, indien:
 - a. de Contractspartij tekortschiet in de nakoming van de Overeenkomst en zulk een verzuim niet binnen 14 dagen na verzendatum van de ingebrekestelling is opgeheven;
 - b. na het sluiten van de Overeenkomst aan THE TWELVE B.V. omstandigheden ter kennis komen die goede grond geven te vrezen dat de Contractspartij de verplichtingen uit de Overeenkomst niet kan nakomen;
 - c. de Contractspartij surseance van betaling aanvraagt dan wel haar surseance van betaling wordt verleend;
 - d. het faillissement van de Contractspartij is aangevraagd dan wel de Contractspartij failliet is verklaard;
 - e. op een aanmerkelijk deel van het vermogen van de Contractspartij beslag wordt gelegd;
 - f. de Contractspartij danwel Deelnemer zich tijdens het volgen van een opleiding/ cursus/congres /symposium/workshop misdraagt of schade veroorzaakt aan THE TWELVE B.V., door THE TWELVE B.V. ingeschakelde derden of mede-deelnemers.
2. Indien THE TWELVE B.V. op grond van dit artikel de Overeenkomst ontbindt, dan is elke vordering van THE TWELVE B.V. op de Contractspartij direct opeisbaar.
3. De Contractspartij is bij niet (tijdige) nakoming steeds verplicht aan THE TWELVE B.V. alle in redelijkheid door THE TWELVE B.V. gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten te vergoeden die THE TWELVE B.V. maakt ten gevolge van dit niet (tijdig) nakomen.

9. Intellectuele eigendomsrechten

1. THE TWELVE B.V. behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet en/of andere wettelijke bepalingen betreffende intellectueel eigendomsrecht.
2. De Contractspartij heeft het recht de door THE TWELVE B.V. aan Contractspartij geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten (zoals opleidingsmateriaal, adviezen) en/of aan Contractspartij uit hoofde van de verrichting van werkzaamheden en/of diensten door THE TWELVE B.V. ter beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers, een en ander in de meest ruime betekenis, te gebruiken voor eigen gebruik, mits de Contractspartij heeft voldaan aan zijn financiële verplichtingen. De door THE TWELVE B.V. verstrekte goederen, producten, documentatie en/of gegevensdragers mogen niet door de Contractspartij zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van THE TWELVE B.V. worden veelelvoudigd, openbaar gemaakt of aan derden worden verstrekt of in gebruik worden gegeven.
3. Het is Contractspartij niet toegestaan enige in of op de door THE TWELVE B.V. aan Contractspartij geleverde of ter beschikking gestelde goederen of producten en/of aan Contractspartij uit hoofde van de verrichting van werkzaamheden en/of diensten door THE TWELVE B.V. ter beschikking gestelde documentatie of gegevensdragers, een en ander in de meest ruime betekenis, voorkomende aanduiding omtrent rechten als bedoeld in lid 1 van dit artikel of aanduiding van merken of handelsnamen van THE TWELVE B.V. of derden te (doen) wijzigen of te (doen) verwijderen.
4. THE TWELVE B.V. is gerechtigd de door de uitvoering van de Overeenkomst toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.
5. Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel zal de Contractspartij een direct opeisbare boete van € 5.000 voor elke overtreding verschuldigd zijn aan THE TWELVE B.V., onverminderd het recht van THE TWELVE B.V. op volledige vergoeding van de door haar geleden schade.
6. Het bepaalde in dit artikel geldt ook na het einde van de Overeenkomst.

10. Geheimhouding

1. De Contractspartij is verplicht zowel gedurende als na het einde van de Overeenkomst de vertrouwelijke informatie die hem ter kennis is gekomen geheim te houden en deze op geen enkele wijze aan derden bekend te maken en/of in gebruik te geven en slechts te gebruiken voor het doel waarvoor deze aan de Contractspartij ter beschikking is gesteld.
2. Onder vertrouwelijke informatie wordt verstaan:
 - a. Alle schriftelijke, mondelinge of op andere wijze direct of indirect verstrekte informatie die als zodanig is aangeduid en/of waarvan de Contractspartij weet of behoort te weten dat deze vertrouwelijk is;
 - b. Alle product-, marketing-, klant- en/of bedrijfsgegevens die als zodanig zijn aangeduid en/of waarvan de Contractspartij weet of behoort te weten dat deze vertrouwelijk zijn.
3. De verplichtingen zoals beschreven in dit artikel gelden niet ten aanzien van informatie:
 - a. die op het moment van verstrekking reeds algemeen bekend was;
 - b. die na verstrekking gepubliceerd wordt of op andere wijze openbaar wordt gemaakt tenzij een dergelijke publicatie onrechtmatig is ten aanzien van deze Overeenkomst of enige andere overeenkomst;
 - c. die voor het moment van verstrekking reeds rechtmatig in het bezit was van de Contractspartij;
 - d. die na verstrekking van een derde is verkregen die deze informatie rechtmatig heeft verkregen zonder inbreuk te maken op een verplichting jegens THE TWELVE B.V..
4. Bij overtreding van het bepaalde in dit artikel zal de Contractspartij een direct opeisbare boete van € 5.000 voor elke overtreding verschuldigd zijn aan THE TWELVE B.V., onverminderd het recht van THE TWELVE B.V. op volledige vergoeding van de door haar geleden schade.

11. Aansprakelijkheid

1. THE TWELVE B.V. is slechts aansprakelijk voor de door de Contractspartij geleden schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst, indien en voor zover deze aansprakelijkheid door de verzekeraar van het THE TWELVE B.V. wordt gedekt en tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.
2. Indien de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat, dan wel de schade niet door de verzekering wordt gedekt, is de aansprakelijkheid van THE TWELVE B.V. beperkt tot de factuurwaarde van de opdracht, althans dat gedeelte van de Overeenkomst waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
3. De in dit artikel bedoelde aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade.
4. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
 - a. de redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze algemene voorwaarden;
 - b. de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van THE TWELVE B.V. aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan THE TWELVE B.V. toegerekend kunnen worden;

THE TWELVE B.V.

c. redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Contractspartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze Algemene Voorwaarden.

5. THE TWELVE B.V. is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

6. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van THE TWELVE B.V. of zijn ondergeschikten.

12. Privacy

1. Alle gegevens die de Contractspartij verstrekt aan THE TWELVE B.V. ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst, worden door het THE TWELVE B.V. in haar administratie opgenomen.

2. Persoonlijke gegevens worden zorgvuldig verwerkt en beveiligd in overeenstemming met de eisen die de wet en meer in het bijzonder de Algemene Verordening Gegevensbescherming, hieraan stelt.

3. De Privacy Policy van THE TWELVE B.V. is gepubliceerd op de website van THE TWELVE B.V.

13. Toepasselijk recht

1. Op deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

14. Bevoegde de klachtenombudsman

1. Alle geschillen voortvloeiend uit of verband houdend met deze Algemene Voorwaarden en de Overeenkomst, zullen getracht opgelost te worden in onderling overleg tussen THE TWELVE B.V. en Contractspartij. Indien geschillen niet in onderling overleg kunnen worden opgelost zullen de geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde klachtenombudsman (artikel 25.)

SECTIE II - ORGANISATIE VAN EEN VERVOLGOPLEIDING/CURSUS/CONGRES/SYMPOSIUM/WORKSHOP

De in de Sectie II vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen (Sectie I) uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien THE TWELVE B.V. met de Opdrachtgever een Overeenkomst tot het organiseren van een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop is aangegaan.

15. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand zodra de Opdrachtgever een door THE TWELVE B.V. uitgebrachte aanbieding dan wel offerte in zijn geheel schriftelijk heeft aanvaard.

16. Uitvoering van de opdracht

1. THE TWELVE B.V. zal zo spoedig mogelijk na totstandkoming van de Overeenkomst aanvangen met het organiseren van de opleiding/cursus /congres /symposium/workshop, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

2. THE TWELVE B.V. is gerechtigd om, indien THE TWELVE B.V. dit voor de goede uitvoering van de Overeenkomst nodig, nuttig of vereist acht, de gehele of de gedeeltelijke uitvoering van de Overeenkomst aan derden op te dragen.

3. De door THE TWELVE B.V. opgegeven uitvoeringstermijn geldt niet als fataal, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Overschrijding van de door THE TWELVE B.V. opgegeven uitvoeringstermijn geeft geen recht op schadevergoeding. Bij overschrijding van de opgegeven uitvoeringstermijn is Opdrachtgever verplicht om THE TWELVE B.V. een schriftelijk in gebreke te stellen waarbij Opdrachtgever THE TWELVE B.V. een redelijke termijn stelt om de verplichtingen uit de Overeenkomst alsnog na te komen.

17. Wijzigingen in de opdracht

1. Wijzigingen in de oorspronkelijke opdracht van welke aard ook, dienen schriftelijk door Partijen te worden overeengekomen.

2. De oorspronkelijk overeengekomen termijn van uitvoering komt door de wijziging te vervallen. Partijen dienen schriftelijk een nieuwe termijn van uitvoering overeen te komen.

3. Indien blijkt dat uitvoering van de opdracht niet naar tevredenheid van Opdrachtgever geschiedt, dan zal THE TWELVE B.V. de Opdrachtgever daarvan in kennis stellen en in overleg treden over het vervolg. THE TWELVE B.V. behoudt in dat geval aanspraak op de overeengekomen vergoeding, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

18. Vergoedingen

1. Partijen komen een vergoeding schriftelijk overeen.

2. Indien Partijen een Overeenkomst met een looptijd van meer dan een jaar dan wel voor onbepaalde tijd zijn aangegaan, is THE TWELVE B.V. gerechtigd de vergoeding elk kalenderjaar te verhogen tot een maximum van het indexcijfer van de Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur, een en ander conform de door het CBS toegepaste systematiek. THE TWELVE B.V. zal deze verhoging van de vergoeding uiterlijk drie maanden voor het begin van het nieuwe begrotingsjaar aan de Opdrachtgever schriftelijk bekendmaken.

3. Indien de verhoging van de vergoeding het in lid 2 van dit artikel bedoelde maximum overschrijdt, en de Opdrachtgever niet instemt met de verhoging, dan zullen Partijen in onderhandeling treden over de vergoeding teneinde een nieuwe vergoeding overeen te komen.

4. Indien Partijen niet tot overeenstemming kunnen komen over de nieuwe vergoeding zoals bedoeld in lid 3 van dit artikel, is elk van de Partijen gerechtigd de Overeenkomst tegen het einde van het lopende begrotingsjaar schriftelijk op te zeggen, met dien verstande dat lopende opdrachten worden voltooid.

5. Indien de Overeenkomst een looptijd heeft van meer dan 3 maanden, kan THE TWELVE B.V. periodiek factureren.

SECTIE III – VOLGEN VAN EEN OPLEIDING/CURSUS/CONGRES/SYMPOSIUM/WORKSHOP

De in de sectie III vermelde bepalingen zijn naast de algemene bepalingen (Sectie I) uit deze Algemene Voorwaarden van toepassing indien THE TWELVE B.V. met de Deelnemer een Overeenkomst tot het volgen van een opleiding/cursus/congres/symposium/workshop is aangegaan.

19. Totstandkoming van de Overeenkomst

1. De Overeenkomst komt tot stand zodra de Deelnemer zich in overeenstemming met het bepaalde in artikel 20 heeft aangemeld.

THE TWELVE B.V.

20. Aanmelding en toelating

1. Aanmelding voor een opleiding/cursus/congres/symposium/workshop dient te geschieden door een volledig en juist ingevuld aanmeldingsformulier aan THE TWELVE B.V. te verstrekken.
2. THE TWELVE B.V. kan toelatingseisen stellen aan de Deelnemer. Deze toelatingseisen kunnen verband houden met onder andere de genoten vooropleiding en/of ervaring dan wel specialisatiegraad van de Deelnemer. Om vast te stellen of de Deelnemer voldoet aan de toelatingseisen kan THE TWELVE B.V. onder andere referenties inwinnen, voortoetsen houden of voorbereidende opleidingen verplicht stellen. De Deelnemer wordt geacht aan de toelatingseisen te voldoen indien door THE TWELVE B.V. aan de Deelnemer schriftelijk is medegedeeld dat de Deelnemer tot een opleiding/cursus/congres/symposium/workshop is toegelaten.
3. THE TWELVE B.V. is gerechtigd degene die zich heeft ingeschreven tot een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop zonder opgave van redenen niet toe te laten tot een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop, in welk geval degene die zich heeft ingeschreven tot een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop recht heeft op terugbetaling van de volledige aan THE TWELVE B.V. betaalde opleidingsprijs. De niet-toelating tot een opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop wordt door THE TWELVE B.V. schriftelijk bevestigd.

21. Betaling

1. Indien de Deelnemer in verzuim is zoals bedoeld in artikel 5 lid 2, is THE TWELVE B.V. onder andere gerechtigd de toezending van (opleidings-)materiaal en eventuele huiswerkopdrachten stop te zetten, af te zien van de registratie van de aanwezigheid en/of van de inlevering van huiswerkopdrachten van de Deelnemer, de Deelnemer uit te sluiten van een eventueel examen, af te zien van het toesturen van een bewijs van deelname of een certificaat

22. Annulering door Deelnemer

1. Annulering van de opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop door de Deelnemer dient schriftelijk te geschieden.
 - 2.a. Bij annulering door de Deelnemer van de opleiding tot 19 opleidingsuren is:
 - i. annuleren zonder kosten mogelijk tot 3 weken voor aanvang van de opleiding;
 - ii. de Deelnemer bij annulering tussen 3 weken en 2 weken voor aanvang van de opleiding 50% van de opleidingsprijs verschuldigd;
 - iii. de Deelnemer bij annulering binnen 2 weken voor aanvang alsmede na de start van de opleiding de gehele opleidingsprijs verschuldigd.
 3. Bij annulering door de Deelnemer van de cursus/ opleiding/ workshop vanaf 19 opleidingsuren is:
 - i. annuleren zonder kosten mogelijk tot 6 weken voor aanvang van de cursus/opleiding;
 - ii. de Deelnemer bij annulering tussen 6 weken en 3 weken voor aanvang van de cursus/opleiding 50% van de opleidingsprijs verschuldigd;
 - iii. de Deelnemer bij annulering binnen 3 weken voor aanvang alsmede na de start van de cursus/opleiding de gehele opleidingsprijs verschuldigd.
 - iv. Voor opleidingen met open inschrijving geldt dat de Deelnemer een bedenktijd heeft van 14 dagen, rekenend op de dag na inschrijving. Bij schriftelijke annulering binnen deze bedenktijd zullen geen kosten in rekening worden gebracht. Indien een Deelnemer (gedeeltelijk) heeft deelgenomen aan de Opleiding, zullen de totale kosten in rekening worden gebracht. De bedenktijd geldt uitsluitend voor Opleidingen met open inschrijving. De bedenktijd is niet van toepassing voor in company opleidingen.
4. Bij annulering door de Deelnemer van het congres/ symposium is:
 - i. annuleren zonder kosten mogelijk tot 2 weken voor aanvang van het congres/symposium;
 - ii. de Deelnemer bij annulering tussen 2 weken en 1 week voor aanvang van het congres/symposium 50% van de opleidingsprijs verschuldigd;
 - iii. de Deelnemer bij annulering binnen 1 week voor aanvang alsmede na de start van het congres/symposium de gehele opleidingsprijs verschuldigd.
5. THE TWELVE B.V. kan afwijken van het bepaalde in lid 2 van dit artikel en zal de afwijkende voorwaarden vermelden in de informatie over de desbetreffende opleiding/cursus/congres/symposium/workshop.
6. De Deelnemer kan, een vervanger aan de opleiding/cursus/congres/symposium/workshop laten deelnemen, mits dit van tevoren schriftelijk bij THE TWELVE B.V. is gemeld en mits de Deelnemer voldoet aan de gestelde toelatingseisen. Indien een vervanger aan de Deelnemer aan de opleiding/cursus/congres/symposium/workshop deelneemt, blijft de Deelnemer de opleidingsprijs verschuldigd.

23. Tussentijdse beëindiging

1. Tussentijdse beëindiging van de opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop door de Deelnemer dient schriftelijk te geschieden.
2. Bij tussentijdse beëindiging van de opleiding/ cursus/ congres/ symposium/ workshop door de Deelnemer is de volledige opleidingsprijs verschuldigd.

24. Wijziging datum/annulering door het THE TWELVE B.V.

1. THE TWELVE B.V. is gerechtigd zonder opgave van reden een opleiding/cursus/congres/symposium/workshop op een andere datum te laten plaatsvinden, in welk geval de Deelnemer het recht heeft zonder kosten te annuleren. De Deelnemer zal hierover schriftelijk worden bericht door THE TWELVE B.V.
2. THE TWELVE B.V. is gerechtigd zonder opgave van reden een opleiding/cursus/congres/symposium/workshop te annuleren, in welk geval de Deelnemer recht heeft op terugbetaling van de volledige aan THE TWELVE B.V. betaalde opleidingsprijs.

THE TWELVE B.V.

25. Klachten

1. The Twelve B.V. streeft ernaar klanten tevreden te stellen. Indien een Deelnemer van mening is dat er gebreken zijn tijdens de uitvoering van een Overeenkomst, wordt deze Deelnemer verzocht de klacht, met gedetailleerde argumenten, schriftelijk in te dienen bij het directie van The Twelve B.V., binnen een termijn van maximaal twee weken na beëindiging van het contract. The Twelve B.V. zal de indiener van de klacht binnen vier weken na ontvangst van zijn klacht op de hoogte stellen. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. The Twelve B.V. zal ernaar streven de klacht binnen twaalf weken na ontvangst op te lossen. Klachten worden geregistreerd en opgeslagen voor een periode van 3 jaar. Als The Twelve B.V. meer tijd nodig heeft, zal de indiener van de klacht op de hoogte worden gebracht voordat de twaalf weken om zijn, en tegelijkertijd aangeven wanneer het resultaat kan worden verwacht. Als de manier waarop de klacht wordt afgehandeld niet tot tevredenheid van de klant is, kan de klacht worden ingediend bij dhr. G. Van Voorst, de klachtenombudsman van The Twelve BV.. Hij is een onafhankelijke bemiddelaar, benoemd door The Twelve B.V.. Zijn beslissing zal voor The Twelve B.V. bindend zijn. The Twelve B.V. zal zo snel mogelijk aan de consequenties van de beslissing gehoor geven. De heer Van Voorst gegevens zijn: dhr. G. van Voorst, gmjr@vanvoorstadvocaten.nl, Graaf Aelbrechtlaan 120, Nederland. 003120 641 12 62
2. Het in behandeling nemen van een klacht schort de betalingsverplichting van de Deelnemer niet op.
3. Een klacht indienen is niet mogelijk, indien de vermeende tekortkoming is veroorzaakt door nalatigheid van de Deelnemer of doordat de Deelnemer in strijd heeft gehandeld met door THE TWELVE B.V. gegeven uitdrukkelijke instructies en aanwijzingen dan wel indien hij niet aan zijn verplichtingen jegens THE TWELVE B.V. heeft voldaan.