



ZELFCENTER

Algemene voorwaarden



OPLEIDINGEN IN:

Communicatie | Coachen | Hypnose | Energie

1. Algemeen

Deze betaal- en leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle aanmeldingen, betalingen en leveringen met betrekking tot de verschillende opleidingen Communicatie, Coachen, Hypnose en Energie, aangeboden door Zelfcenter. Door zich in te schrijven voor de opleiding, gaat de deelnemer automatisch akkoord met deze voorwaarden.

2. Aanmelding en Betaling

1. Aanmelding

De aanmelding voor de opleiding kan via de website van Zelfcenter of per e-mail. Na aanmelding ontvangt de deelnemer een bevestiging van de inschrijving.

U heeft na aanmelding recht op 14 dagen bedenktijd
BIJ VRAGEN KRIJGT U BINNEN 24U REACTIE TERUG.

2. Betalingswijze

Betaling in één keer:

Het volledige lesgeld dient binnen 14 dagen na ontvangst van de bevestiging van inschrijving te worden betaald.

Betaling in termijnen:

De deelnemer kan kiezen voor betaling in termijnen.

Dit dient bij de aanmelding vermeld en besproken te worden en kan in maximaal drie gelijke termijnen die uiterlijk drie weken voor het einde van de opleiding voldaan moeten zijn.

3. Betalingsmethoden

De deelnemer kan betalen via:

- Ideal
- Bankoverschrijving
- Automatische incasso
- Creditcard
- PayPal

4. Korting en Aanbiedingen

Eventuele kortingen en aanbiedingen zijn niet cumulatief en gelden alleen voor inschrijvingen die aan de specifieke voorwaarden voldoen. Dit zal altijd duidelijk worden vermeld op de website of in de correspondentie.

3. Levering van Opleidingsmaterialen

1 Opleidingsmaterialen

De materialen die nodig zijn voor de opleiding (zoals boeken, hand-outs en online modules) worden geleverd bij aanvang van de opleiding tenzij het anders wordt aangegeven. Deelnemers ontvangen een toegangscode voor online platformen, indien van toepassing.

2 Digitale Toegang

Indien de opleiding digitale inhoud bevat, ontvangt de deelnemer na betaling toegang tot het online leerplatform. Deze toegang wordt binnen 5 werkdagen na betaling verstrekt.

Het is de verantwoordelijkheid van de deelnemer om ervoor te zorgen dat ze hun inloggegevens veilig bewaren.

4. Annulering en Terugbetaling

1 Annuleringsvoorwaarden**

- Deelname aan de opleiding kan tot 30 dagen voor de startdatum kosteloos worden geannuleerd.
- Bij annulering binnen 30 dagen voor de startdatum is de deelnemer 50% van het lesgeld verschuldigd.
- Bij annulering op of na de startdatum is er geen recht op terugbetaling van het lesgeld.

2 Terugbetalingsprocedure

Indien de deelnemer recht heeft op terugbetaling, zal dit binnen 30 dagen na ontvangst van de annulering plaatsvinden. Terugbetalingen worden gedaan via dezelfde betalingsmethode die is gebruikt voor de oorspronkelijke betaling.

5. Wijzigingen van de Opleiding

Zelfcenter behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de opleiding, inclusief het lesrooster, de locaties, de inhoud van de modules en de docenten. De deelnemers worden tijdig op de hoogte gesteld van dergelijke wijzigingen.

6. Klachten en Geschillen

1 Klachten- en geschillenprocedure

Als een deelnemer ontevreden is over de opleiding of de geleverde materialen, dient dit zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen na de gebeurtenis, schriftelijk te worden gemeld aan Zelfcenter.

In het geval van een geschil zal Zelfcenter trachten om dit in onderling overleg op te lossen. Wanneer dit niet lukt, kan de deelnemer zich wenden tot de relevante geschillencommissie of instantie voor verdere afhandeling.

Wij vinden het belangrijk dat je je gehoord voelt. Heb je een klacht, dan nemen wij deze altijd serieus en behandelen wij deze vertrouwelijk.

- Je ontvangt binnen vier weken een reactie. In deze reactie vermelden we een voor ons redelijke termijn van afhandelen. Mocht er meer tijd nodig zijn, dan laten we je dit weten en geven we een indicatie van wanneer je een antwoord kunt verwachten.

Komen we er samen niet uit, dan kun je het geschil voorleggen aan een onafhankelijke derde: het CAT Collectief. Wat het CAT Collectief besluit, is voor Zelfcenter bindend. Uiteraard blijft het altijd mogelijk om je te wenden tot de bevoegde rechter.

Uitvoering van de consequenties van een gegronde klacht
Indien een klacht (geheel of gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard en hieruit maatregelen of andere consequenties voortvloeien, worden deze uiterlijk binnen 14 kalenderdagen na de schriftelijke beslissing op de klacht uitgevoerd. Als de aard van de maatregel een langere uitvoeringstermijn vereist, wordt de klager binnen deze termijn van 14 dagen schriftelijk geïnformeerd over de reden van de vertraging en de verwachte datum van uitvoering.

Wij registreren alle klachten en de wijze van afhandeling en bewaren deze gedurende de daarvoor geldende termijn.

7. Vertrouwelijkheid

Zelfcenter behandelt alle cliëntinformatie vertrouwelijk en conforme de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uitzonderingen zijn mogelijk indien er een wettelijke verplichting is om informatie te delen.

8. Contactinformatie

Voor vragen over de betaal- en leveringsvoorwaarden of andere gerelateerde zaken, kunt u contact opnemen met:

Tarheel Wol
hi@zelfcenter.nl
+31627472283



ZELFCENTER

Klachtenregeling Zelfcenter

Afhandelingstermijnen van klachten

Zelfcenter streeft naar een zorgvuldige, transparante en tijdige afhandeling van alle klachten. Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend via e-mail: hi@zelfcenter.nl.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst ontvangt de klager een schriftelijke ontvangstbevestiging. De klacht wordt inhoudelijk beoordeeld en uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst afgehandeld. Indien de aard van de klacht nader onderzoek vereist en afhandeling binnen deze termijn niet mogelijk is, wordt de klager hiervan uiterlijk vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn schriftelijk op de hoogte gesteld.

In deze kennisgeving wordt:
de reden van het uitstel toegelicht;
aangegeven welke aanvullende stappen worden ondernomen;
een indicatie gegeven van de termijn waarbinnen een definitieve uitspraak wordt verwacht.

Zelfcenter streeft ernaar om ook uitgestelde klachten uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst af te handelen, tenzij bijzondere omstandigheden een langere onderzoeksperiode noodzakelijk maken.

Beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde

Wanneer de klager zich niet kan vinden in de afhandeling of uitkomst van een klacht door Zelfcenter, kan hij of zij beroep aantekenen bij een onafhankelijke derde.

Zelfcenter heeft hiervoor een overeenkomst gesloten met: CAT Collectief. Deze onafhankelijke derde: heeft geen zakelijke of persoonlijke betrokkenheid bij de klacht; beoordeelt de klacht objectief en onpartijdig; hoort indien nodig beide partijen; brengt een gemotiveerd oordeel uit.

Verificatie van aansluiting bij beroepsinstantie

Indien de onafhankelijke derde een geschillencommissie, brancheorganisatie, beroepsvereniging of andere externe instantie betreft, draagt Zelfcenter zorg voor een geldige en actuele aansluiting bij deze organisatie.

Bewijs van lidmaatschap, registratie of overeenkomst wordt bewaard in de kwaliteitsadministratie en kan tijdens audits worden overgelegd.

Bindend karakter van het oordeel

Het oordeel van de onafhankelijke derde is voor Zelfcenter bindend.

Zelfcenter accepteert de uitspraak van de beroepsinstantie en zal eventuele maatregelen, verbeteracties of compensaties die uit deze uitspraak voortvloeien zonder onnodige vertraging uitvoeren.

Indien de uitspraak aanleiding geeft tot aanpassing van procedures, werkwijzen of kwaliteitsmaatregelen, worden deze zo spoedig mogelijk geïmplementeerd en vastgelegd binnen het kwaliteitssysteem.

Het recht van de deelnemer om zich vervolgens tot de bevoegde rechter te wenden blijft onverminderd bestaan.

Registratie en bewaartermijn van klachten

Alle klachten worden geregistreerd in het klachtenregister van Zelfcenter.

Van iedere klacht worden ten minste de volgende gegevens vastgelegd:

- datum van ontvangst;
- naam en contactgegevens van de klager;
- omschrijving van de klacht;
- correspondentie met betrekking tot de klacht;
- genomen onderzoeksmaatregelen;
- beslissing en wijze van afhandeling;
- eventuele vervolg- of verbetermaatregelen;
- datum van afsluiting.

Klachten, correspondentie en afhandelingsdocumenten worden vertrouwelijk behandeld en gedurende een periode van minimaal 5 jaar na afsluiting van de klacht bewaard. Alleen daartoe bevoegde personen hebben toegang tot deze gegevens.

Het klachtenregister wordt periodiek geëvalueerd om trends te signaleren en verbetermaatregelen binnen de organisatie door te voeren.

Klachtenformulier Zelfcenter

Met dit formulier kun je een klacht indienen over een training, cursus, coachingstraject of dienstverlening.

Gegevens indiener

Naam:

Adres:

Telefoon:

E-mail:

Gegevens klacht

Datum waarop de klacht betrekking heeft:

Omschrijving van de klacht:

Gewenste oplossing

Wat zou volgens u een gewenste oplossing zijn?

Bijlagen

Heeft u documenten die betrekking hebben op uw klacht, voeg die dan toe.

Ondertekening

Datum indiening:

Naam:

Handtekening:

Na ontvangst van uw klacht ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld volgens de geldende klachtenregeling. U ontvangt uiterlijk binnen 4 weken na ontvangst een inhoudelijke reactie of bericht over de voortgang van de behandeling.

Klachtenregister

Registratienummer	Datum	Klager	Omschrijving	Afhandeling
Datum afsluiting				