ALGEMENE VOORWAARDEN BABY&BORST B.V. h/o NCLO SCHOLINGSCENTRUM

Artikel 1. Definities

In het hiernavolgende wordt verstaan onder:

a. **Opdrachtgever:**
elk bedrijf, elke instelling of elke particulier die met BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum onderhandelt over het verstrekken van een Opdracht dan wel aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum een Opdracht heeft gegeven.

b. **Opdracht:**

- de opdracht van een Opdrachtgever aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum om een opleiding te verzorgen, al dan niet ten behoeve van het personeel van het desbetreffende bedrijf of de desbetreffende instelling;
- de opdracht van Opdrachtgever aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum tot het vervaardigen en leveren van Onderwijsmateriaal in welke vorm dan ook;
- de opdracht om diensten te verrichten, zoals advisering, detachering en examinering, alles in de ruimste zin des woords.

c. **Opleiding(en):**
een door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum verzorgde opleiding, training, her- en bijscholing, studie- of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. Een opleiding wordt in beginsel (mede) aangeduid met de naam ”In Company” of ”open”. Onder een "In Company opleiding" wordt verstaan een opleiding die geheel in opdracht voor een opdrachtgever en in besloten kring voor door opdrachtgever aan te wijzen (groep van) deelnemers wordt verzorgd. Onder een "open opleiding" wordt verstaan een opleiding waarvoor aanmelding voor iedere geïnteresseerde open staat.

d. **Deelnemer(s):**
De door Opdrachtgever opgegeven personen, dan wel de personen die zich zelf opgeven voor deelname aan een door BABY&BORST B.V.h/o NCLO scholingscentrum verzorgde Opleiding.

e. **Aanmelding:**
de inschrijving van een Deelnemer voor een Opleiding waarbij een overeenkomst wordt aangegaan om onderwijs te ontvangen.

f. **Onderwijsmateriaal:**
Opleiding-, les- of instructiemateriaal, documentatie, dictaten, syllabi of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat voor de uitvoering van een Opleiding of Opdracht wordt gebruikt.

Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Op alle offertes en aanbiedingen van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum en op alle door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum gesloten overeenkomsten zijn deze algemene voorwaarden van toepassing voor zover daarvan niet bij schriftelijke overeenkomst is afgeweken.

2.2 Door Aanmelding of door het verstrekken van een Opdracht verklaren Deelnemer en Opdrachtgever zich akkoord met deze voorwaarden. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Opdrachtgever, hoe ook genaamd, wordt hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen.

2.3 Indien Opdrachtgever zorgt voor Aanmelding van Deelnemer, verplicht Opdrachtgever zich jegens BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum deze algemene voorwaarden aan Deelnemer bekend te maken en op te leggen. Opdrachtgever vrijwaart BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum voor alle claims van Deelnemer, als BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum jegens Deelnemer geen beroep kan doen op de bepalingen van deze algemene voorwaarden wegens schending van Opdrachtgever van voornoemde verplichtingen.

Artikel 3. Overeenkomsten

De Aanmelding tussen de Opdrachtgever of Deelnemer en BABY&BORST B.V. h/o NCLO komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de Opdrachtgever of Deelnemer. De Opdrachtgever of Deelnemer aanvaardt het aanbod door inzending van een volledig ingevuld inschrijfformulier via de website.
Aanmeldingen zijn voor BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum pas bindend nadat de inschrijfkosten betaald zijn en BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum deze schriftelijk of per email heeft bevestigd.
Aanmeldingen worden geregistreerd op volgorde van binnenkomst tot het vastgestelde maximum aantal cursisten is bereikt. Na het bereiken van het vastgestelde maximum kan de Deelnemer desgewenst op een wachtlijst geplaatst worden.

3.1 Wijzigingen van de Opdracht door Opdrachtgever of Deelnemer binden BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum slechts voor zover BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum deze wijzigingen schriftelijk aanvaardt of voor zover BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum feitelijk met de uitvoering van de gewijzigde Opdracht is begonnen.

3.2 Voor In Company opleidingen geldt dat na het sturen van onze opleidingsspecificatie naar de Opdrachtgever, de Opdrachtgever twee werkweken de tijd heeft kosteloos wijzigingen door te voeren. Na deze week is BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum gerechtigd per wijziging € 50,00 administratiekosten in rekening te brengen.

3.3 Alle opgaven van en/of vermeldingen over de diensten en producten, zoals de duur van de opleiding, de omvang en technische uitvoering van het Onderwijsmateriaal of andere werken, gebeuren naar beste weten van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum, maar kunnen redelijkerwijs afwijken.

3.4 Fouten van geringe aard in het Onderwijsmateriaal of andere door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum vervaardigde werken, daarbij inbegrepen typografische fouten die geen consequenties voor de redactionele inhoud of de illustraties, grafieken, e.d. van het materiaal hebben, kunnen geen reden zijn voor afkeuring van het project, weigering van de levering of wijziging van de overeengekomen prijs.

Artikel 4. Prijzen

4.1 Opleidingen zijn op grond van certificatie door de CRKBO vrijgesteld van BTW-afdracht. BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum is gerechtigd elke wijziging van het BTW-tarief aan de Opdrachtgever en Deelnemer door te berekenen.

4.2 Afhankelijk van het niveau van de Deelnemers, van tussentijdse aanpassingen van te behandelen leerstof en/of tussentijdse aanpassing aan de specifieke omstandigheden die tevoren redelijkerwijs niet waren te voorzien, kan de werkelijke duur van de uitvoering van de Opdracht of van de Opleiding korter of langer uitvallen dan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum had aangegeven.

4.3 Wijzigingen in of van een Opdracht kunnen tot gevolg hebben dat de overeengekomen prijs en/of de oorspronkelijke planning en levertijd worden aangepast. Deze wijzigingen geven geen grond voor ontbinding. Indien Opdrachtgever aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum een verzoek tot wijziging van de overeengekomen Opleiding kenbaar maakt, zal BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum aan Opdrachtgever de consequenties daarvan aangeven, waarbij in elk geval de minimum kostenvergoeding van toepassing zal zijn: Indien de wijziging wordt verzocht in de periode vanaf 6 weken tot 3 weken voor de aanvang van de Opleiding is Opdrachtgever een toeslag verschuldigd van 5% van (het gedeelte dat de wijzigingen betreft van) de overeengekomen vergoeding voor de Opleiding; Indien de wijziging wordt verzocht in de periode vanaf 3 weken voor de uitvoering van de Opleiding tot aan de aanvang van de Opleiding is Opdrachtgever een toeslag verschuldigd van 10% van (het gedeelte dat de wijziging betreft van) de overeengekomen vergoeding voor de Opleiding.

Artikel 5. Levering, leveringstijd

5.1 Alle door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum genoemde leveringstermijnen zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de overeenkomst aan haar bekend waren. De leveringstermijnen zullen zo veel mogelijk in acht worden genomen,

maar zijn niet te beschouwen als een fatale termijn, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

5.2 BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet meer verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de overeenkomst hebben voorgedaan. Indien overschrijding van enige termijn dreigt, zullen BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum en Opdrachtgever zo spoedig mogelijk hierover overleggen.

Artikel 6. Betaling

6.1 Tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen, dient Opdrachtgever of Deelnemer facturen binnen veertien dagen na de factuurdatum te voldoen.

6.2 Indien niet tijdig wordt betaald, is Opdrachtgever of Deelnemer in gebreke zonder dat een nadere ingebrekestelling noodzakelijk is.

6.3 Opdrachtgever of Deelnemer zijn, onverminderd hun overige verplichtingen, vanaf de vervaldag van de factuur tot aan de dag van de volledige voldoening wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen.

6.4 Alle kosten die BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum moet maken om het haar toekomende te innen, komen voor rekening van Opdrachtgever of Deelnemer. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het te vorderen bedrag met een minimum van € 115,--

6.5 BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum heeft steeds het recht om zowel voor als na de totstandkoming van een overeenkomst zekerheid voor de betaling te verlangen. Dit geldt onder opschorting van de uitvoering door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum van de overeenkomst totdat zekerheid is verschaft en/of (geheel of gedeeltelijk) vooruitbetaling door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum is ontvangen.

Artikel 7. Deelnemers, Lessen, Onderwijsmateriaal

7.1 Toelating van een Deelnemer op grond van het voldoen aan de door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum verstrekte toelatingsnormen houdt geen garantie in dat de Deelnemer de Opleiding met succes zal doorlopen c.q. afronden. Indien een Opleiding wordt georganiseerd in samenwerking met een Opdrachtgever, wordt de selectie van Deelnemers in principe aan de Opdrachtgever overgelaten. Daarbij zal deze zich zo veel mogelijk houden aan toelatingsnormen van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum.

7.2 BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum heeft het recht Deelnemers die door hun gedrag of anderszins het normale verloop van de Opleiding verhinderen, van verdere deelneming aan de Opleiding uit te sluiten. Uitsluiting laat iedere verplichting tot betaling van het Opleidinggeld onverlet.

7.3 Aan de opgegeven lesdata en lestijden wordt behoudens overmacht, strikt de hand gehouden. BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum is niet gehouden lessen te herhalen voor Deelnemers die verhinderd waren deze bij te wonen. De betaling van gemiste lessen blijft onverminderd verschuldigd.

7.4 In principe worden geen duplicaten van Onderwijsmateriaal ter beschikking gesteld. BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum kan hierop naar eigen oordeel uitzonderingen maken in die gevallen waarin dit haar op grond van bijzondere omstandigheden billijk voorkomt. In zo'n geval zullen de duplicaten tegen betaling worden verstrekt.

7.5 Opdrachtgever verplicht zich werknemers van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum die in het kader van de overeenkomst werkzaamheden op het terrein van Opdrachtgever (gaan) verrichten, vooraf te informeren over mogelijke gevaren die de activiteiten van het bedrijf van Opdrachtgever mee kunnen brengen. Verder dient BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum, althans haar werknemer(s), voldoende op de hoogte te worden gebracht van de maatregelen die Opdrachtgever heeft getroffen om voornoemde gevaren te verminderen en om ongelukken te voorkomen.

Artikel 8. Intellectuele eigendomsrechten

8.1 Het auteursrecht en/of elk ander intellectueel eigendomsrecht op het door BABY&BORST B.V h/o NCLO. scholingscentrum vervaardigde Onderwijsmateriaal of enig ander werk voortvloeiend

of verband houdend met een Opdracht of Opleiding, berust bij BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum, tenzij partijen uitdrukkelijk schriftelijk anders zijn overeengekomen.

8.2 Opdrachtgever en Deelnemer mogen al het door BABY&BORSTB.V. h/o NCLO scholingscentrum vervaardigde en/of ter beschikking gestelde Onderwijsmateriaal of enig ander werk alleen ten eigen behoeve gebruiken. Het is zonder voorafgaande uitdrukkelijk schriftelijke toestemming van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum niet toegestaan om:

- Onderwijsmateriaal of enig ander werk geheel of gedeeltelijk te verveelvoudigen en/of openbaar te maken door middel van druk, fotokopie, microfilm, beeldplaat, magnetische schijf of band, opslag in een voor derden toegankelijk raadpleegsysteem, of op welke andere wijze dan ook elektronisch, mechanisch of anderszins.
- Onderwijsmateriaal of enig ander werk aan derden af te staan, te verkopen of op enig andere wijze geheel of gedeeltelijk ter beschikking te stellen.

Artikel 9. Aansprakelijkheid bedrijfsgegevens

9.1 De aansprakelijkheid van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum, waaronder mede begrepen de wettelijke aansprakelijkheid voor haar personeelsleden en voor door haar ingeschakelde derden, voor vermogensschade en immateriële schade, inclusief gevolgschade, waarvan het ontstaan aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum toerekenbaar is, is in alle gevallen beperkt tot ten hoogste de factuurwaarde van het gedeelte van de overeenkomst, waaruit de aansprakelijkheid voortvloeit.

9.2 BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade aan (persoonlijke) eigendommen van Deelnemer of Opdrachtgever.

9.3 Al het door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum ontwikkelde en/of samengestelde Onderwijsmateriaal dan wel ander werk, voortvloeiend uit of verband houdend met een Opdracht of Opleiding, is op zorgvuldige wijze, naar beste weten samengesteld. Evenwel kan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum op geen enkele wijze instaan voor de juistheid en volledigheid ervan. BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen, die gebaseerd zijn op bedoelde materialen en werken.

9.4 Tijdens een Opleiding reiken docenten en collega-Deelnemers geregeld praktische tips, ideeën en mogelijke oplossingen voor (problemen in) de praktijk aan. Hoewel de docent erop toeziet dat deze aanbevelingen/adviezen zo verstandig en zinvol mogelijk zijn, kunnen BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum en de docent op geen enkele wijze instaan voor de juistheid of volledigheid van deze aanbevelingen/adviezen. BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum en de docenten aanvaarden dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van handelingen en/of beslissingen die gebaseerd zijn op bedoelde aanbevelingen en/of adviezen. De Deelnemers worden met nadruk aangeraden deze aanbevelingen/adviezen niet geïsoleerd te gebruiken maar af te gaan op de eigen professionele kennis en ervaring en de eventueel te gebruiken aanbevelingen te (doen) controleren voordat zij op de praktijksituatie worden toegepast

9.5 Als Opdrachtgever tekeningen, modellen of andere aanwijzingen in de ruimste zijn van het woord ter beschikking stelt ten behoeve van ontwikkeling en/of samenstelling van Onderwijsmateriaal of andere werken, neemt Opdrachtgever de volle verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid op zich dat door de vervaardiging van het Onderwijsmateriaal of de andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden wordt aangetast dan wel enig ander recht wordt geschonden. Opdrachtgever zal BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum tegen alle aanspraken van derden uit dien hoofde vrijwaren.

9.6 BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum verplicht zich alle door Opdrachtgever verstrekte bedrijfsgegevens zorgvuldig te bewaren. Deze gegevens zal BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum niet dan na voorafgaand overleg met Opdrachtgever aan derden ter inzage of voor gebruik afgeven dan wel publiceren. Eventuele door Opdrachtgever en/of Deelnemer aan BABY&BORST B.V. scholingscentrum ter beschikking gestelde gegevens zal BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum vrijelijk bij de uitvoering van de Opdracht kunnen gebruiken, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

9.7 Deelnemer dient de namens BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum gegeven veiligheidsinstructies en normen in acht te nemen. Bij weigering door Deelnemer hiervan, zijn de gevolgen daarvan volledig voor Deelnemer.

Artikel 10. Annulering

10.1 Bij onvoldoende Aanmeldingen voor een Opleiding heeft BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum altijd het recht een Opleiding te annuleren en een Aanmelding niet te accepteren zonder gehouden te zijn tot vergoeding van schade of kosten.

10.2 Annuleren van een Opleiding door Opdrachtgever of Deelnemer kan uitsluitend schriftelijk geschieden en bij voorkeur aangetekend. De datum van de poststempel geldt als aanzegtermijn van de annulering. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum . De geplande startdatum van de Opleiding geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de annulering

10.3 Voor In Company Opleidingen, waarbij al dan niet (delen van) de Opleiding of het Onderwijsmateriaal vervaardigd moet worden, wordt bij annulering meer dan 6 weken voor de startdatum 20% van de vergoeding voor de Opleiding in rekening gebracht. Vanaf zes weken tot drie weken voor de aanvang is de helft van de vergoeding voor de Opleiding verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd, indien minder dan drie weken voor aanvang van de Opleiding wordt geannuleerd.

10.4 Voor Open Opleiding geldt in het geval van een aanmelding via de website dat elke Opdrachtgever of Deelnemer een herroepingsrecht heeft, inhoudende dat binnen veertien kalenderdagen na inschrijving de inschrijving kan worden geannuleerd.

10.5 Voor Open opleidingen geldt dat Opdrachtgever of Deelnemer kan annuleren tot zes weken voor de aanvang van de Opleiding. Vanaf zes weken tot drie weken voor de aanvang is de helft van de vergoeding voor de Opleiding verschuldigd. Volledige vergoeding is verschuldigd, indien minder dan drie weken voor de aanvang van de Opleiding wordt geannuleerd. Bij annulering na bevestiging vanuit BABY&BORST B.V. h/o NCLO worden de betaalde inschrijfkosten niet gerestitueerd.

10.6 Tussentijdse beëindiging door Opdrachtgever of Deelnemer leidt niet tot aanspraak op restitutie van (een deel van) de verschuldigde vergoeding.

10.7 BABY&BORST B.V. h/o NCLO behoudt zich het recht voor de cursusdata en/of locatie, zonder opgaaf van redenen, te wijzigen. Bij wijziging van de cursusdata en/of locatie worden de Opdrachtgever of Deelnemers hiervan uiterlijk vijf werkdagen voor de eerste les van de desbetreffende Opleiding op de hoogte gebracht.

10.8 De Deelnemer dient zich te gedagen volgens de huisregels van BABY&BORST B.V. h/o NCLO. Indien de Deelnemer zich op zodanige wijze gedraagt dat dit schade aan de belangen van het opleidingsinstituut dan wel lijf, eer of belangen van andere Deelnemers toebrengt, behoudt BABY&BORST B.V. h/o NCLO zich het recht voor na de Deelnemer officieel te hebben gewaarschuwd, over te gaan tot ontbinding van de overeenkomst met de Deelnemer of Opdrachtgever. In dit geval vindt er geen restitutie plaats van het cursusgeld.

10.9 In geval van restitutie hanteert BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum een terugbetalingstermijn van 14 dagen.

Artikel 11. Huisregels

11.1 Een half uur voor aanvang van de les wordt de Deelnemer toegang geboden tot het pand van BABY&BORST B.V h/o NCLO. 5 tot 10 minuten voor aanvang van de les wordt de Deelnemer toegang geboden tot de digitale lessen van BABY&BORST B.V. h/o NCLO. De Deelnemer wordt geacht op tijd, althans voor aanvang van de les, aanwezig te zijn.

11.2 Tijdens de les is het aan hebben staan en het gebruik van een mobiele telefoon niet toegestaan. Let er op dat ook het geluidssignaal voor het ontvangen berichten is uitgeschakeld. Indien de telefoon tijdens de lessen aangenomen dient te worden is het niet toegestaan het gesprek in de

lesruimte te voeren. Ga in dat geval naar beneden of naar buiten. Tijdens de live webinars is het verplicht om een verbinding met geluid en beeld te hebben. Zorg dat andere deelnemers geen last hebben van geluiden in uw persoonlijke omgeving.

11.3 De Deelnemer dient voorbereid in de lessen te verschijnen. Voorwaarde hiervoor is het voorbereiden van het opgegeven huiswerk en/of uitvoeren van opdrachten.

11.4 Van de Deelnemer wordt tijdens de Opleiding een actieve en gemotiveerde houding verwacht.

Artikel 12. Persoonsgegevens en geheimhouding

12.1 Naam-, adresgegevens en emailgegevens van de Opdrachtgever of Deelnemer worden opgenomen in het adressenbestand van BABY&BORST B.V. h/o NCLO en worden gebruikt ten behoeve van de organisatie van de Opleidingen en om de Opdrachtgever of Deelnemer desgewenst op de hoogte te houden van het aanbod aan opleidingen, cursussen en bijscholingen verzorgd door BABY&BORST B.V. h/o NCLO. Alleen noodzakelijke gegevens worden aan derden (zoals de docenten die de live webinars verzorgen) verschaft.

12.2 Eenieder die vanuit BABY&BORST B.V. h/o NCLO betrokken is bij de uitvoering van een Opleiding en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij/zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

12.3 Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron verkregen hebben. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of dat dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Artikel 13. Klachtenprodecure

13.1 Uitingen tot ongenoegen aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO over de uitvoering van de Opdracht moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directie van BABY&BORST B.V. h/o NCLO Indienen van de klacht via mail of schriftelijk via reguliere post. De Opdrachtgever of Deelnemer ontvangt uiterlijk één week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en uiterlijk vier weken na ontvangst van de klacht een schriftelijke, tevens inhoudelijke reactie van BABY&BORST B.V. h/o NCLO

13.2 Geschillen, voortvloeiend uit de Opdracht BABY&BORST B.V. h/o NCLO kunnen worden voorgelegd aan de beroepsverenigingen (NVL en/of VSBB) danwel bij de koepelorganisatie de NVL, de IBLCE.

13.3 Pas nadat de klachtencommissie die in het vorig lid genoemd is zich heeft uitgesproken over een klacht kan een Nederlandse rechter ingeschakeld worden.

13.4 De Opdrachtgever of Deelnemer kan de schriftelijke klacht sturen aan de directie van BABY&BORST B.V. h/o NCLO
De klacht omvat tenminste:
- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

13.5 De Opdrachtgever of Deelnemer kan de klacht sturen aan:
Directie BABY&BORST B.V. h/o NCLO
t.a.v. Carla Bakker
Palmpolstraat 70
1327 CH Almere
of via mail aan: info@nclo.nl

13.6 De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.

13.7 De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een datering en bevestigt de klager binnen tien dagen, per email, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen. De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

13.8 De klachtencommissie geeft de Opdrachtgever of Deelnemer een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.

13.9 De klachtencommissie zal uiterlijk vier weken na het indienen van de klacht schriftelijk berichten en de uitspraak aan de Opdrachtgever of Deelnemer voorleggen.

13.10 Mocht de klachtencommissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de Opdrachtgever of Deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Tevens geeft de klachtencommissie aan binnen welke termijn men een antwoord kan verwachten.

13.11 Alle schriftelijke klachten, met hun wijze van afhandeling, zullen gedurende een periode van drie jaar worden bewaard.

13.12 Indien een Opdrachtgever of Deelnemer het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij beroepsorganisaties van de directie van BABY&BORST B.V. h/o NCLO
Deze klacht kan ingediend worden via de mail bij de VSBB (info@vsbb.nl) en/of NVL (klachten@nvlborstvoeding.nl).

13.13 BABY&BORST B.V. h/o NCLO accepteert de uitspraak van de klachtencommissie, danwel de beroepsverenigingen. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, binnen twee weken, worden afgehandeld.

13.14 De diverse klachtencommissies garanderen de Opdrachtgever of Deelnemer dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met inachtneming van de privacy van de Opdrachtgever of Deelnemer zal worden behandeld.

13.15 Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van drie jaar worden bewaard.

13.16 Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Artikel 14. Overmacht

Indien naar het redelijk oordeel van BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum een overmacht situatie daartoe aanleiding geeft, heeft zij het recht de overeenkomst geheel of gedeeltelijk te beëindigen dan wel de uitvoering van de overeenkomst tijdelijk op te schorten, zonder tot enige schadeloosstelling gehouden te zijn.

Eventueel door Opdrachtgever vooruitbetaalde gelden zullen door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum in dat geval naar rato worden terugbetaald, na aftrek van 20% van de totale factuurwaarde als vergoeding voor de door BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum reeds gemaakte kosten. Als het reeds betaalde minder dan 20% van de totale factuurwaarde bedraagt, vindt geen restitutie plaats.

Indien de overmacht een bepaalde opleiding-bijeenkomst betreft, zal BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum voor zover mogelijk een andere tijd of dag voor het houden van deze bijeenkomst trachten vast te stellen dan wel het gehele Opleidingprogramma een tijdseenheid opschuiven.

Artikel 15. Ontbinding

BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum kan zonder uit hoofde daarvan tot enige schadevergoeding gehouden te zijn, bij aangetekende brief met onmiddellijke ingang en zonder gerechtelijke tussenkomst de overeenkomst met Opdrachtgever ontbinden, indien:

a. Opdrachtgever surséance van betaling of zijn faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard dan wel een akkoord buiten faillissement aanbiedt, of op enig onderdeel van zijn vermogen beslag wordt gelegd;

b. Opdrachtgever zijn activiteiten staakt, ophoudt zijn statutaire doel na te streven, tot liquidatie besluit, anderszins zijn rechtspersoonlijkheid verliest;

c. Opdrachtgever of Deelnemer één of meer verplichtingen, voortvloeiende uit de overeenkomst, niet, niet tijdig of niet behoorlijk nakomt en hij deze nalatigheid niet binnen 30 dagen, nadat BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum bij aangetekende brief hiertoe gemaand heeft, opheft. Het hiervoor bepaalde laat onverlet de overige aan BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum rechtens toekomende bevoegdheden, zoals die tot het vorderen van nakoming en/of schadevergoeding.

Artikel 16. Toepasselijk recht en bevoegde rechter

Op alle met BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum gesloten overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing. Alle geschillen worden gebracht voor de bevoegde rechter te Zwolle, voor zover Opdrachtgever of Deelnemer niet binnen één maand nadat BABY&BORST B.V. h/o NCLO scholingscentrum zich op deze bepaling heeft beroepen, te kennen heeft gegeven dat zij het geschil aan de volgens de wet bevoegd verklaarde rechter wenst voor te leggen.

Wijzigingen voorbehouden (juni 2026)