

De algemene voorwaarden van de RINO Groep vormen geen uitzondering op gangbare algemene voorwaarden en zijn dus redelijk eenzijdig en zwart-wit geformuleerd. Wij willen echter met jou samenwerken op basis van een tweetal kenmerken: duurzaamheid en wederkerigheid. Wij geloven in relaties die nu en in de toekomst in balans zijn. Wij zullen bij een klacht of conflict dan ook altijd vanuit deze twee waarden handelen.

## Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van, alsmede elke overeenkomst tussen de RINO Groep, hierna te noemen: 'RINO Groep', en een Opdrachtgever, tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Onder de RINO Groep wordt verstaan: Centrale RINO BV en RINO Training en Advies BV. Onder Opdrachtgever wordt verstaan iedere wederpartij van de RINO Groep, ongeacht of deze Opdrachtgever handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (i.c. zakelijke opdrachtgever) of als consument (i.c. particuliere opdrachtgever).

De RINO Groep verklaart deze algemene voorwaarden van toepassing op alle opleidingen, cursussen, trainingen, toetsen, congressen en bijeenkomsten in het open aanbod van de RINO Groep waarvoor men zich individueel bij de RINO Groep kan inschrijven. Onder bijeenkomsten worden onder andere masterclasses, MENSENKENNIS dagen, ontbijtsessies, studiedagen en symposia verstaan. Tevens zijn deze voorwaarden van toepassing op elk aanbod van de RINO Groep voor activiteiten die incompany worden uitgevoerd, dat wil zeggen uitgevoerd binnen de organisatie van de Opdrachtgever, én op het maatwerkeraanbod dat speciaal voor de Opdrachtgever is ontwikkeld aan de hand van specifieke leerwensen en de situatie binnen de instelling van de Opdrachtgever.

Deze algemene voorwaarden zijn niet van toepassing op de opleidingen tot gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, klinisch psycholoog, klinisch neuropsycholoog en orthopedagoog-specialist. Dit zijn wettelijk geregistreerde beroepen in het kader van de wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG). Daarnaast zijn deze algemene voorwaarden niet van toepassing op de profielopleidingen eerstelijnspsycholoog, forensisch psycholoog en verslavingspsycholoog. Al deze opleidingen hebben een aparte aanmeldprocedure met toelatingsvoorwaarden en selectie. Informatie hierover vind je op [www.rinogroep.nl](http://www.rinogroep.nl), onderdeel BIG- en profielopleidingen.

Bij verschillen tussen de inhoud van de overeenkomst en de algemene voorwaarden gaat hetgeen in de overeenkomst is vastgelegd voor.

Mondelinge mededelingen van medewerkers van de RINO Groep binden de RINO Groep niet, tenzij deze door een tot vertegenwoordiging bevoegde medewerker van de RINO Groep schriftelijk aan de Opdrachtgever worden bevestigd.

De door de RINO Groep opgeslagen versie van een elektronisch bericht geldt als bewijs, behoudens tegenbewijs door de Opdrachtgever. Een door de RINO Groep verzonden bericht wordt geacht te zijn ontvangen door de Opdrachtgever op de dag van verzending, tenzij de Opdrachtgever bewijst dat deze communicatie niet ontvangen is. Voor zover de communicatie niet ontvangen is als gevolg van afleverings- en/of toegankelijkheidsproblemen met betrekking tot de e-mailbox van de Opdrachtgever, komt dit voor risico van de Opdrachtgever.

Indien er sprake is van een overeenkomst met een zakelijke Opdrachtgever, is RINO Groep gerechtigd deze Algemene voorwaarden eenzijdig tussentijds te wijzigen, zonder dat daarvoor toestemming van de zakelijke Opdrachtgever is vereist. Van een wijziging van deze Algemene Voorwaarden zal RINO Groep de zakelijke Opdrachtgever voortijdig op de hoogte stellen. De gewijzigde Algemene voorwaarden treden in werking binnen 14 dagen na schriftelijke kennisgeving daartoe. Het wijzigen van de Algemene voorwaarden geeft de zakelijk Opdrachtgever geen grond om de overeenkomst met RINO Groep te ontbinden. De gewijzigde Algemene voorwaarden gelden ook voor bestaande overeenkomsten.

## Offertes en aanbiedingen

### *Algemeen*

De in een offerte of aanbieding vermelde prijzen zijn, indien van toepassing, inclusief btw en andere heffingen van overheidswege, eventuele in het kader van de overeenkomst te maken kosten, daaronder begrepen reis- en verblijfkosten, verzend- en administratiekosten, tenzij anders aangegeven.

Indien op grond van een wijziging van de overeenkomst als gevolg van extra verzoeken of wensen van Opdrachtgever, door RINO Groep extra werkzaamheden moeten worden verricht (meerwerk), zullen deze werkzaamheden op nacalculatiebasis aan de hand van de op dat moment gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening worden gebracht, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen.

### *Voor opleidingen, cursussen, trainingen en toetsen met open inschrijving*

De Opdrachtgever schrijft zich in voor een opleiding, cursus, training of toets door het invullen, ondertekenen en verzenden van een inschrijfformulier.

Na ontvangst van het inschrijfformulier, stuurt de RINO Groep een automatisch gegenereerde bevestiging van inschrijving per e-mail naar de Opdrachtgever. Deze bevestiging vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van doorgang van de opleiding/cursus/training/toets, beschikbaarheid van plaats en het voldoen aan de eventuele toelatingseisen.

Circa vier weken voor aanvang van de opleiding/cursus/training/toets ontvangt de Opdrachtgever bericht over doorgang van de opleiding/cursus/training/toets met nadere informatie (indien van toepassing).

De factuur wordt naar het privéadres van de Opdrachtgever gestuurd tenzij op het inschrijfformulier anders is aangegeven. De Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de tijdige betaling. Indien de werkgever van de Opdrachtgever de kosten van de opleiding, cursus of training voor haar rekening neemt, ontslaat dat de Opdrachtgever niet van de verantwoordelijkheid voor de tijdige betaling.

Voor sommige producten geldt dat de Opdrachtgever direct bij inschrijving het verschuldigde bedrag dient te voldoen. De Opdrachtgever ontvangt na betaling een betaalbewijs.

Voor een aantal opleidingen bestaan aparte aanmeldingsformulieren en/of - procedures. Dit staat bij de betreffende opleidingen vermeld.

### *Voor congressen en bijeenkomsten*

Opdrachtgever schrijft zich in voor een congres of bijeenkomst door het invullen en verzenden van een inschrijfformulier. Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.

Na ontvangst van het inschrijfformulier, stuurt de RINO Groep een automatisch gegenereerde bevestiging van inschrijving per e-mail naar de Opdrachtgever. Deze bevestiging vindt plaats onder de opschortende voorwaarde van doorgang van het congres of de bijeenkomst.

Circa twee weken voorafgaand aan de bijeenkomst ontvangt de Opdrachtgever per e-mail bericht over doorgang en diens toegangsbewijs (indien van toepassing).

### *Voor maatwerk en incompany opdrachten*

Alle offertes en aanbiedingen van de RINO Groep zijn dertig dagen geldig, tenzij in de offerte een andere termijn voor aanvaarding is gesteld. Na afloop van de gestelde termijn kan aan de offerte of aanbieding op generlei wijze enig recht worden ontleend. De RINO Groep kan niet aan zijn offertes of aanbiedingen worden gehouden indien de Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat de offertes of aanbiedingen, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.

Indien de Opdrachtgever afwijkt van het in de offerte of de aanbieding opgenomen aanbod dan is de RINO Groep daaraan niet gebonden. De RINO Groep zal in dat geval, indien de RINO Groep dat

wenst, een nieuwe offerte of aanbieding sturen dan wel de oorspronkelijke offerte handhaven. Een samengestelde prijsopgave verplicht de RINO Groep niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs. Aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige orders.

## Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de overeenkomst door de RINO Groep

De RINO Groep is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst te ontbinden, onder meer indien:

- er naar het oordeel van de RINO Groep onvoldoende inschrijvingen zijn voor een opleiding, cursus, training, toets, congres of bijeenkomst
- de Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt
- na het sluiten van de overeenkomst de RINO Groep ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Opdrachtgever de verplichtingen niet zal nakomen
- de Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van zijn verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is
- door de vertraging aan de zijde van de Opdrachtgever niet langer van de RINO Groep kan worden gevergd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen
- opdrachtgever zijn eigen faillissement aanvraagt of in staat van faillissement wordt verklaard, danwel de WSNP op hem van toepassing wordt verklaard
- Opdrachtgever (voorlopige) surséance van betaling aanvraagt of hem (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend

Voor zover de Opdrachtgever voorafgaand aan de opleiding, cursus, training, toets, congres, bijeenkomst of incompany opdracht zijn (financiële) verplichtingen jegens de RINO Groep niet is nagekomen, is de RINO Groep gerechtigd de Opdrachtgever toegang te weigeren. Wordt toegang geweigerd, dan is de Opdrachtgever desondanks gehouden hetgeen bij hem in rekening is gebracht te voldoen.

Wanneer Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het door hem betaalde bedrag, wordt het bedrag binnen 30 dagen teruggestort op de bankrekening waarmee betaald is.

### *Uitval docent en overmacht*

Bij uitval van een docent, om wat voor reden dan ook, zal de RINO Groep zich inspannen om adequate vervanging te regelen. Indien dit niet mogelijk blijkt te zijn, zal de RINO Groep zo spoedig mogelijk met een alternatieve lesdatum komen. In dit geval heeft de Opdrachtgever geen recht op (schade)vergoeding of vergoeding van (extra) reiskosten. De extra kosten voor de verzorging van lesdagen die hieruit voortvloeien, zijn voor de RINO Groep. Uitval van een docent alsmede een hierdoor gewijzigde lesdatum zijn geen redenen voor kosteloze annulering of ontbinding door de Opdrachtgever.

In geval van overmacht van RINO Groep worden haar verplichtingen uit hoofde van de opdracht opgeschort, zolang de overmachtstoestand voortduurt. Onder overmacht wordt in ieder geval verstaan: werkstaking, bedrijfsbezetting, blokkades, embargo, overheidsmaatregelen, oorlog, revolutie en/of enig daaraan gelijk te stellen toestand, stroomstoringen, storingen in elektronische communicatielijnen, brand, ontploffing en andere calamiteiten, waterschade, overstroming,

aardbeving en andere natuurrampen, alsmede pandemieën en andere omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel en overige medewerkers.

## Annulering door de opdrachtgever

Waar in deze bepaling het woord 'annuleert', incl. vervoegingen, wordt gebruikt, wordt bedoeld het door opdrachtgever opzeggen van de overeenkomst.

### *Wijzen van annuleren*

Annuleren kan alleen per e-mail. Als annuleringsdatum geldt de datum van ontvangst van de e-mail van de Opdrachtgever. De annuleringstermijn is de periode tussen de annuleringsdatum en de geplande aanvangsdatum van de dienstverlening.

Voor werk in opdracht (maatwerk of incompany-diensten) geldt dat het e-mailbericht moet worden gericht aan het in de overeenkomst opgenomen e-mailadres van de contactpersoon van de RINO Groep.

### *Bedenktermijn voor particuliere opdrachtgever*

Na het tot stand komen van de overeenkomst heeft de particuliere opdrachtgever gedurende 14 dagen het recht de overeenkomst zonder opgave van reden te ontbinden, tenzij de dienstverlening voor de afloop van de termijn met instemming van de Opdrachtgever reeds is begonnen. Deze ontbinding moet binnen 14 dagen na het tot stand komen van de overeenkomst schriftelijk kenbaar worden gemaakt.

Een zakelijke Opdrachtgever heeft geen bedenktermijn. Deze opdrachtgever is na totstandkoming van de overeenkomst daaraan gebonden.

### *Annuleringskosten*

Voor het annuleren van een inschrijving kan de RINO Groep kosten in rekening brengen. Uitgezonderd zijn annuleringen door een particulier binnen de wettelijke bedenktermijn, tenzij de annuleringsdatum na aanvang van de dienstverlening ligt.

Voor particuliere opdrachtgevers geldt

- Bij E-learning-diensten
  - o Meer dan twee maanden voor aanvang van dienstverlening worden geen annuleringskosten in rekening gebracht.
  - o Van twee maanden tot drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 50% van de totale kosten voor de dienstverlening.
  - o Vanaf drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 100% van de totale kosten voor de dienstverlening.
- Bij congressen en bijeenkomsten
  - o Bedragen de annuleringskosten in alle gevallen 100% van de totale kosten voor de dienstverlening.
- Bij alle overige producten en diensten
  - o Meer dan twee maanden voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 100 euro.
  - o Van twee maanden tot drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 50% van de totale kosten voor de dienstverlening.
  - o Vanaf drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 100% van de totale kosten voor de dienstverlening.

Voor zakelijke opdrachtgevers geldt

- Bij congressen en bijeenkomsten
  - o Bedragen de annuleringskosten in alle gevallen 100% van de totale kosten voor de dienstverlening.
- Bij alle overige producten en diensten
  - o Meer dan twee maanden voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 30% van de totale kosten voor de dienstverlening.
  - o Tussen twee maanden en drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 50% van de totale kosten voor de dienstverlening.
  - o Vanaf drie weken voor aanvang van dienstverlening bedragen de annuleringskosten 100% van de totale kosten voor de dienstverlening.

#### *Coulance*

In voorkomende gevallen kan de RINO Groep coulance verlenen bij het in rekening brengen van annuleringskosten. In dat geval wordt hierover schriftelijk met opdrachtgever gecorrespondeerd.

#### *Teruggave van betaling*

Wanneer een Opdrachtgever recht heeft op terugbetaling van het door hem het betaalde bedrag, wordt het bedrag binnen 30 dagen teruggestort op de bankrekening waarmee betaald is.

#### *Vervangende inschrijving*

Bij producten zonder toelatingseisen is het mogelijk een vervangende inschrijving voor te dragen. Deze inschrijving moet worden voorgedragen minimaal 3 weken voor aanvang van de dienstverlening. De betalingsverplichting van de Opdrachtgever vervalt eerst wanneer aan de vervangende inschrijving een betalingsverplichting is verbonden.

Aan het voordragen van een vervangen inschrijving zijn de administratiekosten voor annulering verbonden.

### **Aanvullende vergoeding bij inhalen lesdag of vervangende opdracht**

In voorkomende gevallen wordt niet aan de eisen voor afsluiting van een product voldaan wegens afwezigheid bij een lesdag of het niet (tijdig) inleveren van een toets. Indien het mogelijk is om aan de eisen voor afsluiting te voldoen door het inhalen van een lesdag of het maken van een vervangende opdracht, wordt daarvoor een vergoeding in rekening gebracht.

Deze vergoeding bedraagt minimaal € 85,- per in te halen lesdag, dan wel per uit te voeren vervangende opdracht. RINO Groep heeft het recht een hogere vergoeding in rekening te brengen, als de kosten voor een extra lesdag, dan wel een vervangende opdracht, in het voorkomende geval hoger zijn dan € 85,-. RINO Groep zal de Opdrachtgever daarvan vooraf in kennis stellen.

Deze vergoeding wordt separaat bij de Opdrachtgever in rekening gebracht en dient binnen de factuurtermijn te worden voldaan.

### **Betaling en incassokosten**

De RINO Groep factureert een maand voorafgaand aan de aanvangsdatum. Zij is tevens gerechtigd om periodiek te factureren. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum. Indien de Opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is de Opdrachtgever van rechtswege in verzuim. De Opdrachtgever is alsdan de wettelijke rente verschuldigd. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat de Opdrachtgever in verzuim is tot het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag. Naast deze rente is de Opdrachtgever, ingeval van niet tijdige betaling, een vergoeding voor incassokosten verschuldigd overeenkomstig het wettelijk Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten. Deze kosten bedragen minimaal €40,- en worden verhoogd met de wettelijke btw. Het Besluit vergoeding voor buitengerechterlijke incassokosten is van toepassing

op overeenkomsten met alle soorten opdrachtgevers (consumenten en partijen die handelen in de uitoefening van een bedrijf, organisatie of beroep).

Indien de financiële positie en/of het betalingsgedrag van een zakelijke Opdrachtgever daartoe, naar het oordeel van RINO Groep, aanleiding geeft, is een zakelijke Opdrachtgever verplicht op eerste schriftelijk verzoek van RINO Groep een voorschot te verstrekken en/of afdoende zekerheid, door middel van een bankgarantie, pandrecht of anderszins, te stellen voor zijn verplichtingen jegens RINO Groep.

## Auteursrecht

Het auteursrecht op de door de RINO Groep uitgegeven brochures en cursusmateriaal berust bij de RINO Groep, tenzij een andere auteursrechthebbende op het werk zelf is aangegeven. Zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van de RINO Groep zullen door de Opdrachtgever geen gegevens uit gedeelten en/of uittreksels of enig materiaal worden gepubliceerd of op welke wijze dan ook worden verveelvoudigd.

## Beperking aansprakelijkheid

De RINO Groep is nimmer aansprakelijk voor schade welke de Opdrachtgever lijdt tijdens de uitvoering van de overeenkomst, tenzij deze schade het rechtstreekse gevolg is van opzet of grove schuld van de RINO Groep of door haar ingeschakelde derden. De RINO Groep is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade dan wel letselschade of derving van inkomsten. De aansprakelijkheid voor indirecte schade wordt uitgesloten.

Als aanvulling op bovenstaande schadebeperkingen geldt dat de RINO Groep nimmer tot een hoger bedrag aansprakelijk is dan waarvoor zij verzekerd is. Wanneer de verzekeraar niet tot uitbetaling overgaat is de RINO Groep nimmer gehouden een hoger bedrag aan schade te vergoeden dan hetgeen door de RINO Groep in rekening is gebracht voor de betreffende overeenkomst, waarbij de schade is ontstaan.

## Geschillen

De RINO Groep hecht aan tevreden relaties. Waar gewerkt wordt, kunnen echter misverstanden ontstaan of kunnen fouten worden gemaakt. Indien een Opdrachtgever ontevreden is over onze producten of diensten, kan hij contact opnemen met de betreffende medewerker(s) of een formele klacht indienen met behulp van het klachtenformulier van de RINO Groep ([www.rinogroep.nl/voorwaarden](http://www.rinogroep.nl/voorwaarden), tabblad 'klachtenprocedure'). Op alle met de RINO Groep gesloten overeenkomsten is het Nederlands recht van toepassing. De klachtenprocedure sluit niet uit dat Opdrachtgever zich tot de burgerlijke rechter kan wenden.

## Vertrouwelijkheid

Alle informatie van of over de klant of de deelnemer die het instituut verneemt of observeert, is voor haar management, docenten of medewerkers vertrouwelijk en zal vertrouwelijk worden behandeld. Vertrouwelijk is als de deelnemer of de klant dit heeft meegedeeld of als uit de informatie blijkt dat het om vertrouwelijke zakelijke of persoonlijke informatie gaat.

## Over deze tekst

Laatste revisiedatum: 18 december 2023. Deze algemene voorwaarden zijn voor het laatst op 18 december 2023 gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel. Alle algemene voorwaarden die eerder zijn gepubliceerd, zijn niet van toepassing op overeenkomsten gesloten vanaf 18 december 2023.