Algemene voorwaarden

Educatieve & Informatieve Programma's Duitsland Instituut Amsterdam

Geheimhoudingsverplichting / Vertrouwelijke informatie

- De Stichting Duitsland Instituut bij de Universiteit van Amsterdam (DIA) verplicht zich tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van het sluiten en uitvoeren van de overeenkomst* van c.q. over de wederpartij en/of deelnemer heeft verkregen en waarvan de wederpartij en/of deelnemer heeft aangegeven dat het vertrouwelijke informatie betreft c.q. waarvan zij weet dan wel redelijkerwijs kan weten dat die informatie vertrouwelijk moet worden behandeld.
- Het DIA is echter nimmer aansprakelijk voor verlies of tenietgaan van deze informatie c.q. bescheiden – al dan niet door hackers – , tenzij dit te wijten is aan opzet en/of bewuste roekeloosheid van het DIA.
- Het DIA werkt conform de richtlijnen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Lees meer hierover op https://www.duitslandinstituut.nl/privacyverklaring

Intellectuele eigendomsrechten

- De intellectuele eigendomsrechten op alle educatieve en inhoudelijke programma's en bijbehorende studiemateriaal zijn het exclusieve eigendom van het DIA voor zover niet anders expliciet bepaald en aldus beschreven.
- Het is de deelnemer niet toegestaan informatie dan wel studiemateriaal te gebruiken voor enig ander doel dan het volgen van het programma waarvoor de deelnemer zich heeft ingeschreven. Het geboden materiaal mag uitsluitend ten behoeve van derden worden gebruikt, doorverkocht of gekopieerd na nadrukkelijke toestemming van het DIA. Dit in het geval dat over de gebruikname hiervan tijdens het educatieve en / of inhoudelijke programma geen richtlijnen aan deelnemers zijn gegeven.

Betaling

- De deelnemer ontvangt na het verzenden van de digitale aanmelding een bijhorende betaallink via het systeem van Buckaroo. Bij de informatie over het programma alsook in het betreffende aanmeldformulier zijn de

betalingsvoorwaarden aangegeven. Betaling vindt vervolgens digitaal plaats en vooraf aan het programma, tenzij anders is overeengekomen. De deelnemer ontvangt na aanmelding & bij (directe) betaling een bevestiging van deelname en van de voldane betaling (per e-mail en een voldane factuur als PDF-bijlage).

Niet-tijdige betaling

- De deelnemer is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Deze is gelijk aan de datum van verzending van het aanmeldformulier via de Webshop. Het DIA zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de deelnemer de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
- Gedurende de behandeling van een klacht of geschil, zal het DIA het in rekening brengen van (mogelijke) rente en invorderingskosten opschorten.

Annulering programma

- Programma's kunnen bij onvoldoende aanmeldingen worden geannuleerd. De annulering wordt ten minste één week voor aanvang van het programma aan de ingeschreven deelnemers bekend gemaakt. Deelnemers ontvangen hun bijdrage binnen een week na bekendmaking van de annulering retour.

Annuleringsvoorwaarden / Terugbetaling

- De deelnemer heeft het recht om binnen twee weken na inschrijving voor het educatieve en/of inhoudelijke programma schriftelijk te annuleren zonder kosten mits het programma nog niet is gestart. - De overeenkomst tussen het DIA en de deelnemer die bij het DIA een programma volgt, eindigt op de einddatum en eindtijd van het programma.
- De overeenkomst wordt onmiddellijk ontbonden bij overlijden van de deelnemer.
- Tussentijdse beëindiging van de overeenkomst is alleen mogelijk in onderling overleg.
- De wederzijdse rechten en verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, eindigen zodra de overeenkomst is ontbonden.
- Reeds tevoren betaalde deelnamekosten worden aan de deelnemer terugbetaald, binnen 20 werkdagen na ontvangstbevestiging van de annulering, Voor zover deze betrekking hebben op de periode na het einde van de overeenkomst

Klachten

Heeft u een klacht naar aanleiding van contact met het DIA? Laat ons dit dan weten.

- U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl. Let op: uw e-mail dient binnen 5 werkdagen* na het voorval/het contact aan ons te worden gezonden. Wij zullen dan na ontvangst van uw vraag binnen 10 werkdagen* reageren. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door het DIA per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. [Hiervoor staat een wettelijke reactietijd van minimaal 15 werkdagen* en maximaal 20 werkdagen*.]
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Deze informatie wordt vernietigd na een bewaartijd van één jaar.

Heeft u een klacht naar aanleiding van een programma dat u bij ons volgde (seminar, workshop, nascholing ed.)? Laat ons dit dan weten.

- Als u na deelname aan een van onze programma's een klacht heeft, laat ons dit dan binnen 5 werkdagen* na afloop van het door u gevolgde programma weten. U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl.
- Het DIA zal na ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen* antwoorden. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Heeft u een klacht naar aanleiding van een overeenkomst die u met ons bent aangegaan, laat ons dit dan binnen 10 werkdagen* na het aangaan van deze overeenkomst. U kunt een e-mail sturen aan dia@uva.nl.
- Het DIA zal na ontvangst van uw klacht binnen 10 werkdagen* antwoorden. Dit uiteraard met de bedoeling om - indien de klacht gegrond blijkt - deze vervolgens zo spoedig mogelijk naar vermogen te verhelpen, maar uiterlijk binnen 10 werkdagen*.
- Klachten die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door het DIA per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten. [Hiervoor staat een wettelijke reactietijd van minimaal 15 werkdagen* en maximaal 20 werkdagen*.]
- Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
- Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd. Deze informatie wordt vernietigd na een bewaartijd van één jaar.
- Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een

geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Geschillenregeling

- Zijn wij niet tot een oplossing gekomen? Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Wendt u zich dan tot mevrouw Doris Abitzsch. Zij is werkzaam aan de Universiteit Utrecht en treedt voor het DIA op als onafhankelijke derde. U kunt haar aanschrijven via: dia@uva.nl
- Het geschil wordt slechts in behandeling genomen, indien u uw klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in bepalingen hierboven heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- Een geschil dient uiterlijk binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de onafhankelijke derde aanhangig te worden gemaakt.
- Wanneer u een geschil voorlegt, is het DIA aan deze keuze gebonden.
- Uitspraak geschiedt in de vorm van een oordeel, waaraan het DIA gebonden is en binnen twee maanden na indiening ervan. De eventuele consequenties worden door het DIA binnen 10 werkdagen* afgehandeld.
- Geschillen worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Na afronding van het geschil wordt deze informatie vernietigd na een bewaartijd van één jaar.

*Werkdagen: het betreft hier de dagen dat het DIA open is, zijnde de maandag, dinsdag, woensdag, donderdag en vrijdag. Hieronder worden niet de wettelijke feestdagen gerekend.

**Overeenkomst: een persoon neemt deel aan een educatief of inhoudelijk programma georganiseerd door het DIA en geeft zich hiertoe op via de digitale Webshop van het DIA. Door betaling van de voor het programma gestelde bijdrage committeert de deelnemer zich aan de voorwaarden van deelname en aan deelname zelf. Het toelaten tot deelname van de persoon word bevestigd met een persoonsgebonden e-mail waaraan bijhorend de (dan reeds betaalde) factuur als PDF-bijlage wordt meegezonden. Deze e-mail en pdf vormen de overeenkomst: beide partijen committeren zich aan deelname respectievelijk organisatie van de bijeenkomst zoals voorgesteld in aanmeldinformatie, aanmeldformulier en bevestigingsschrijven.

CRKBO

Sinds 18 november 2021 is het DIA geregistreerd in het Centraal Register Kort Beroepsonderwijs (CRKBO). De registratie geldt voor een periode van vier jaar. In deze tijd is het DIA niet BTW-plichtig over haar beroepsopleidingen. Hierdoor zijn diverse cursussen en programma's die het DIA verzorgt aldus vrijgesteld van BTW.

De algemene voorwaarden zijn ook als PDF beschikbaar.

Amsterdam
Versie 18 november 2021

Dit is een artikel gedownload via duitslandinstituut.nl.

Artikel: https://www.duitslandinstituut.nl/algemene-voorwaarden