

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden dateren van maart 2018

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Algemene Voorwaarden** – afgekort ‘AV’: Deze algemene voorwaarden;
2. **Dienstverlening Verbond BV** – afgekort ‘BV’: De instelling die verantwoordelijk is voor de organisatie, uitvoering en afhandeling van elke Activiteit zoals bedoeld onder **Artikel 1 lid 6**;
3. **Insurance Academy** – afgekort ‘IA’: De afdeling, vertegenwoordigd door haar medewerkers, binnen het Verbond van Verzekeraars die namens BV elke Activiteit zoals bedoeld onder **Artikel 1 lid 6** organiseert;
4. **Deelnemer**: Is die persoon die zich inschrijft voor een Activiteit. Dit kan een Lid zijn zoals bedoeld onder **Artikel 1 lid 5** of een particulier/rechtspersoon die geen lid is;
5. **Lid/Leden**: Een lid van het Verbond van Verzekeraars dan wel een medewerker van een lid van het Verbond van Verzekeraars;
6. **Activiteit**: Een door IA verzorgde betaalde opleiding, training, bijeenkomst, themadag, event, congres, conferentie, workshop, webinar dan wel enige andere vorm van opleiding. Het kan zijn dat een opleiding, training of workshop door een partner van IA of BV wordt uitgevoerd. In dat geval verloopt het inschrijf- en facturatieproces via deze partner en kunnen de betreffende algemene voorwaarden van deze partner gelden;
7. **Website**: De website van de Insurance Academy – <https://academy.verzekeraars.nl>;
8. **Bevestiging**: De (digitale) correspondentie waarin de inschrijving van Deelnemer aan gewenste Activiteit wordt bevestigd aan de Deelnemer. Deze Bevestiging geldt tevens als Deelnameovereenkomst;
9. **Deelnameovereenkomst**: De overeenkomst, in de vorm van Bevestiging, tussen Deelnemer en BV waarop deze AV van toepassing zijn;
10. **Materiaal**: Cursusmateriaal in de vorm van boeken, readers, papers, presentaties, opdrachten of zaken van vergelijkbare aard.

Artikel 2 - Inschrijving en Bevestiging van deelname aan een Activiteit

1. Deelname aan een Activiteit geschiedt door aanmelding van Deelnemer via het online inschrijfformulier behorend bij de Activiteit die op de Website staat. IA en/of BV is te allen tijde gerechtigd een inschrijving te weigeren met opgave van reden;
2. De Deelnemer is verplicht het online inschrijfformulier correct en volledig in te vullen met zijn naam, zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs, en contactgegevens, waaronder in ieder geval een e-mailadres, waarop Deelnemer bereikt kan worden. Leden dienen in ieder geval het e-mailadres van hun organisatie op te geven, om tevens te kunnen verifiëren dat Deelnemer werkzaam is bij een lid van het Verbond van Verzekeraars;
3. Vanaf inschrijving geldt een bedenkttermijn van 14 dagen;
4. Plaatsing geschiedt na beoordeling van de inschrijving door IA en/of BV. Bij over-inschrijving wordt een wachtlijst aangelegd;
5. Na plaatsing ontvangt de Deelnemer een Bevestiging.

Artikel 3 – Annuleringsvoorwaarden bij deelname aan een Activiteit

1. IA en/of BV is te allen tijde gerechtigd een Activiteit te verplaatsen of te annuleren indien:
 - a. twee weken voorafgaand aan de Activiteit NIET een minimum aantal deelnemers is bereikt die naar oordeel van IA en/of BV nodig is voor de doorgang van de Activiteit;
 - b. een docent, trainer of andere spreker die ingepland stond voor de Activiteit zich voorafgaand aan de Activiteit afmeldt;
 - c. weersomstandigheden op de dag zelf of verwachte weersomstandigheden één dag voorafgaand aan de Activiteit het naar oordeel van IA en/of BV onverantwoord maken om



- deelname door Deelnemer aan de Activiteit te verwachten;
IA en/of BV informeert Deelnemer hierover zo spoedig mogelijk nadat hierover een besluit is genomen;
2. Wanneer IA en/of BV een Activiteit annuleert in het geval van de onder **Artikel 3 lid 1** genoemde redenen is de Deelnemer geen kosten aan BV verschuldigd. Indien de Activiteit in het geval van de onder **Artikel 3 lid 1** genoemde redenen door IA en/of BV wordt verplaatst, krijgt de Deelnemer één week, na berichtgeving over de verplaatsing, de tijd om zijn inschrijving kosteloos te annuleren. De Deelnemer kan dit doen door een e-mail te sturen aan bijeenkomsten@verzekeraars.nl met het verzoek de inschrijving voor de betreffende Activiteit te annuleren. Reeds betaalde kosten zullen als dan binnen 30 dagen geretourneerd worden;
 3. Kosteloze annulering van deelname door Deelnemer is mogelijk door binnen de bedenktijd van 14 dagen na inschrijving een e-mail te sturen aan bijeenkomsten@verzekeraars.nl met een ondubbelzinnige verklaring en onder vermelding van de Activiteit waar de Deelnemer zich voor heeft ingeschreven en de contactgegevens die bij inschrijving zijn opgegeven. Daarna zijn de volledige kosten van deelname verschuldigd, behoudens in de situaties zoals beschreven in **Artikel 3 lid 2**;
 4. Bij onverhoopte verhindering van deelname door de Deelnemer is het in overleg met IA mogelijk de openvallende plaats te doen innemen door een vervanger uit de organisatie van de Deelnemer. De Deelnameovereenkomst met de Deelnemer blijft ongewijzigd van kracht.

Artikel 4 – Betalings- / Leveringsvoorwaarden bij deelname aan een Activiteit

1. Deelnemer ontvangt tegelijk of na de Bevestiging een factuur met de kosten voor deelname aan de Activiteit. Deze kosten worden door BV gefactureerd;
2. Er geldt een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum;
3. De kosten voor deelname kan uitsluitend betaald worden volgens de wijze zoals vermeld staat op de factuur;
4. De Deelnameovereenkomst eindigt zodra de Activiteit volledig is verricht.

Artikel 5 - Copyright / eigendomsrecht

1. Op alle door IA of BV verstrekte zaken als onderdeel van een Activiteit, zoals cursusmateriaal in de vorm van presentaties, papers, opdrachten of vergelijkbare zaken, rusten auteursrechten van BV. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder toestemming van IA en/of BV worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de Activiteit als daarna;
2. De deelnemer wordt eigenaar van het materiaal dat aan hem wordt verstrekt. Intellectuele eigendomsrechten blijven berusten bij BV.

Artikel 6 – Klachtenprocedure bij deelname aan een Activiteit

Als u onverhoopt niet tevreden bent over de Activiteit kunt u een klacht indienen.

1. *Indienen van een klacht over een Activiteit geleverd door een partner van IA en/of BV*
Indien uw klacht betrekking heeft op een Activiteit die wordt uitgevoerd door een partner van IA en/of BV, geldt de klachtenprocedure van deze partner en dient u bij die partij uw klacht in te dienen.
2. *Indienen van een klacht over een Activiteit van IA en/of BV*
 - a. Wanneer Deelnemer een klacht heeft over een Activiteit van IA en/of BV kan deze schriftelijk, binnen één maand nadat de klacht is ontstaan, als volgt ingediend worden:
 - i. *per e-mail:* insuranceacademy@verzekeraars.nl;
 - ii. *per brief:* Verbond van Verzekeraars, t.a.v. Insurance Academy, Bordewijklaan 2, 2591 XR te Den Haag;
 - b. Een klacht dient door Deelnemer gemotiveerd, ondertekend en voorzien van contactgegevens



- (telefoonnummer, adres, e-mailadres) te worden ingediend;
- c. Vermeld in het onderwerp duidelijk dat het om een klacht gaat;
 - d. IA bevestigt de ontvangst van een klacht binnen 2 werkdagen indien Deelnemer een klacht per e-mail heeft ingediend. Wanneer een klacht wordt ingediend per brief bevestigt IA de ontvangst van de klacht binnen 1 week.
3. *Afhandeling van een klacht over een Activiteit van IA / BV*
- a. De afhandeling van een klacht valt onder verantwoordelijkheid van de directie van BV;
 - b. De directie van BV heeft de afhandeling gedelegeerd aan medewerkers van IA;
 - c. Binnen 4 weken na ontvangst ontvangt Deelnemer een mondelinge en/of schriftelijke/e-mail reactie op de klacht. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen naar een klacht, wordt Deelnemer binnen 4 weken hierover in kennis gesteld, waarbij de reden en verwachte termijn van uitstel wordt toegelicht;
 - d. Indien gewenst kan Deelnemer een klacht mondeling komen toelichten;
 - e. Allen die betrokken zijn bij de afhandeling van een klacht, gaan vertrouwelijk om met deze klacht en de van Deelnemer verkregen gegevens;
 - f. Er wordt naar gestreefd een klacht tot volle tevredenheid binnen 8 weken af te handelen.
4. *Bezwaar maken tegen afhandeling van een klacht via een onafhankelijke klachtencommissie*
- a. Indien Deelnemer niet tevreden is met de wijze waarop een klacht is afgehandeld, dan kan Deelnemer aangeven dat deze zich wenst te wenden tot de klachtencommissie;
 - b. De klachtencommissie bestaat uit een onafhankelijk partij die door de directie van BV wordt aangewezen en vooraf aan Deelnemer bekend wordt gemaakt;
 - c. De klachtencommissie mag alleen een bindende uitspraak doen over de volgende zaken:
 - i. of een klacht gegrond is of niet;
 - ii. het wel of niet terugbetalen van (een deel van) de door Deelnemer betaalde kosten voor deelname aan de Activiteit zoals vermeld op de factuur genoemd in **Artikel 4 lid 1**;
 - iii. wie welk deel van de proceskosten, zoals hierna bedoeld onder **lid f**, moet betalen;
 - d. Een bezwaar wordt alleen in behandeling genomen wanneer Deelnemer, binnen 4 weken na bekendmaking, schriftelijk of per e-mail akkoord is gegaan met de voorgedragen onafhankelijke klachtencommissie;
 - e. Wanneer Deelnemer aannemelijk kan maken dat de klachtencommissie niet onafhankelijk is, kan in overleg met IA / BV gezocht worden naar een andere partij;
 - f. Aan de afhandeling van een bezwaar via de klachtencommissie kunnen kosten verbonden zijn. De maximale kosten worden vooraf door de directie van BV bekend gemaakt;
 - g. De uitspraak van de onafhankelijke klachtencommissie is bindend voor alle partijen. Eventuele consequenties worden door IA en/of BV snel afgehandeld.
5. *Registratie klachten*
- a. Klachten worden door IA / BV altijd opgevat als een mogelijkheid tot verbetering. Alle klachten worden geregistreerd en bewaard gedurende een termijn van 3 jaar.