

Algemene voorwaarden Retraites M/V

Begrippen

1.1 Algemene Voorwaarden: Deze voorwaarden zijn gehanteerde algemene voorwaarden, die zijn gepubliceerd op de website van Retraites M/V. Deze algemene voorwaarden zijn ook te downloaden vanaf de website.

1.2 Aanmelding: de aanmelding voor door Retraites M/V georganiseerde workshops, training en/of retraites vindt plaats door aanmelding via het aanmeldingsformulier en betaling van de totale bedrag. De overeenkomst komt tot stand wanneer de ontvangst van het aanmeldingsformulier door Retraites M/V is bevestigd.

1.3 Deelnemer: degene die een workshop, training en/of retraite volgt bij Retraites M/V.

1.4 Retraites M/V staat geregistreerd met BTW nummer BTW BE 0 545.794.056 onder Remke Schermer, Arendstraat 55, 2018 Antwerpen

1.5 Prijs: de totale prijs van de workshop, training en/of retraite.

2. Toepasselijkheid

2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle workshops, trainingen en retraites. Op het moment van het inschrijven via het aanmeldingsformulier voor een workshop, training en/of retraite, gaat de deelnemer akkoord met deze Algemene voorwaarden.

2.2 Retraites M/V kan deze Algemene Voorwaarden van tijd tot tijd wijzigen. De laatste versie van de Algemene Voorwaarden is altijd de geldende versie en is altijd beschikbaar op de Website.

3. Deelname workshop, training en/of retraite, Inschrijfgeld

3.1 Een deelnemer kan deelnemen aan een workshop, training en/of retraite nadat deze zich vooraf bij Retraites M/V daarvoor heeft ingeschreven en de overeengekomen prijs heeft betaald. Inschrijving kan via de website.

Een plaats in een workshop, training en/of retraite is definitief nadat Retraites M/V de betaling van de prijs heeft ontvangen.

3.2 Voor sommige workshops, trainingen en retraites geldt een vroegboekorting. Dit gereduceerde tarief is geldig tot de op de website genoemde datum. Na deze datum geldt, zonder uitzondering, het, eveneens op de website genoemde, normale tarief.

4. Betaling

4.1 De betaling van een workshop, training en/of retraite moet voldaan zijn voorafgaand aan de te volgen workshop, training en/of retraite, tenzij dit anders is afgesproken. Betaling kan worden gedaan via een directe bankoverschrijving op de bankrekening van Retraites M/V KBC BIC KREDBEBB BE72 7330 4948 8016

4.2 Bij aanmelding voor een workshop, training en/of retraite dient de totale prijs 14 dagen na inschrijving worden betaald.

4.3 Bij boekingen minder dan 30 dagen voor aanvang dient het volledige bedrag per omgaande (binnen 48 uur) betaald te worden.

4.4 Bij niet tijdige betaling heeft Retraites M/V het recht de reservering te laten vervallen. Dit ontslaat de deelnemer echter niet van zijn betalingsverplichtingen.

5. Annulering deelname workshop, training en/of retraite

5.1 Tot 8 dagen na bestelling van de training workshop of retraite kun je kosteloos af zien van de workshop, training en/of retraite. Met uitzondering van inschrijvingen die minder dan een maand voor aanvang van de workshop, training of retraite worden gedaan. Daarna gelden onderstaande afspraken:

5.2 Annulering van deelname aan een geplande workshop, training en/of retraite kan slechts schriftelijk of per e-mail plaatsvinden. Schriftelijk naar Arendstraat 55, 2018 Antwerpen en per e-mail: info@retraites-mv.com

5.3 Annulering tot drie maanden voor aanvang: kost 15% van de totale som.

5.4 Annulering tussen drie maanden en veertien dagen voor aanvang kost 50% van de totale som.

5.5 Annulering vanaf veertien dagen voor aanvang kost 100% van de totale som.

5.6 Bij verhindering is het mogelijk iemand anders kosteloos iemand jouw plek te laten overnemen.

5.7 Bij annulering door Retraites M/V wegens gegronde redenen, waaronder onvoldoende deelnemers, ziekte van de docent of overmacht, wordt het door de deelnemer reeds betaalde bedrag terugbetaald. We doen er alles aan om bij verhindering van de trainer passende vervanging te regelen. De deelnemer wordt daar altijd vooraf van op de hoogte gesteld.

5.8 Deelname aan het programma tijdens de retraite, training of workshop is op basis van vrijwilligheid. Het staat deelnemers vrij om af te zien van het te volgen programma. Het afzien van deelname aan het programma geeft de deelnemer geen recht op (gedeeltelijke) terugbetaling van de reeds betaalde prijs en ook geen recht op een vervangende les of activiteit.

6. Programma retraite, training, workshop en locatie

6.1 Het programma van de retraite, training of workshop is te vinden op de uitgebreide brochure. Retraites M/V behoudt zich het recht voor het programma op elk moment te wijzigen. Eventuele wijzigingen worden, voor zover mogelijk, vooraf aangekondigd door middel van vermelding op de website en/of per e-mail.

6.2 De locatie waar de retraite, training of workshop plaatsvindt is te vinden op de website. Retraites M/V behoudt zich het recht voor de locatie te allen tijde te kunnen wijzigen mocht dit noodzakelijk zijn. Eventuele wijzigingen worden, voor zover mogelijk, vooraf aangekondigd door middel van vermelding op de website en/of per e-mail.

7. Eigen risico & Aansprakelijkheid

7.1 Deelnemen aan het programma gebeurt op eigen risico. Retraites M/V aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor lichamelijk letsel, schade en/of verlies van eigendommen verband houdende met het volgen van de retraite, training of workshop bij Retraites M/V.

7.2 Retraites M/V werkt zeer zorgvuldig en alleen met zeer ervaren trainers.

8. Medische disclaimers

8.1 De workshops, trainingen en retraites zoals die worden aangeboden zijn niet bedoeld als vervanging van medisch noodzakelijke behandelingen of therapie. Bespreek tevoren lichamelijke en/of psychische klachten daarom ook altijd met een gekwalificeerde arts of andere behandelaar.

8.2 Je verklaart hierbij af te zien van claims tegen Retraites M/V's medewerker voor welke blessure en welke schade dan ook die je zou kunnen oplopen en die in verband kunnen gebracht worden met deelname aan de retraite, training of workshop.

9. Persoonsgegevens

9.1 Retraites M/V verzamelt persoonsgegevens van de deelnemers voor het bijhouden van haar klantenbestand, voor het uitvoeren van betalingsopdrachten en voor de administratie van de aanmeldingen. Retraites M/V gaat zorgvuldig met deze verzameling van persoonsgegevens om en houdt zich daarbij altijd aan het bepaalde in de Wet Bescherming Persoonsgegevens.

9.2 Retraites M/V gebruikt de in artikel 9.1 genoemde persoonsgegevens ook om de deelnemer op de hoogte te brengen van activiteiten en eventuele wijzigingen in, bijvoorbeeld, het programma. Indien de deelnemer geen prijs stelt op het ontvangen van communicatie, kan dat schriftelijk worden medegedeeld of via e-mail.

9.3 Retraites M/V geeft de persoonsgegevens van de deelnemer nooit zonder voorafgaande schriftelijke toestemming door aan derden.

10. Toepasselijk recht en geschillenbeslechting

10.1 Op de Algemene Voorwaarden is uitsluitend Belgisch recht van toepassing.

Klachtenregeling Retraites M/V

Wij hechten veel waarde aan tevreden relaties en we werken daarom steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Waar gewerkt wordt, kunnen echter fouten worden gemaakt en kunnen misverstanden ontstaan. Als je ontevreden bent over een van onze docenten, over onze dienstverlening of wat voor aspect van onze organisatie dan ook, dan nodigen we je nadrukkelijk uit om ons dat zo snel mogelijk te laten weten. Je opmerkingen nemen wij zeer serieus en waar wenselijk zoeken we met jou naar een passende oplossing.

Mondeling oplossen klacht

Vaak kunnen klachten het beste tijdens een goed gesprek (telefonisch of in persoon) worden opgelost. Wij verzoeken je daarom eerst contact op te nemen voor telefonisch overleg over het probleem of voor het maken van een afspraak.

Als de klacht een bepaalde persoon betreft, heeft het de voorkeur dat je eerst probeert om met de desbetreffende persoon tot een oplossing te komen. Lukt dit niet of heb je redenen om dit niet te willen, dan kun je altijd een schriftelijke klacht indienen.

Formele schriftelijke klachtenprocedure

Is je probleem met een gesprek niet verholpen of leent de klacht zich volgens jou niet voor een gesprek, dan kun je de klacht formeel schriftelijk indienen. Je kunt je brief met klacht zenden ter attentie van Retraites M/V. Dit kan per post of per mail. Per post: Retraites M/V, Arendstraat 55, 2018 Antwerpen. Per mail: info@retraites-mv.com

Termijn indienen klacht

Eventuele klachten over de door Retraites M/V geleverde diensten dienen binnen uiterlijk 8 dagen na levering hiervan, mondeling of schriftelijk en gemotiveerd aan Retraites M/V kenbaar worden gemaakt. Bij gebreke hiervan word je geacht akkoord te zijn gegaan met de geleverde dienstverlening. Het indienen van een klacht ontslaat opdrachtgever niet van haar betalingsverplichting.

Verloop procedure

De gang van zaken is daarna als volgt: Retraites M/V zal je klacht zo spoedig mogelijk behandelen en met jou en eventuele andere betrokkenen overleggen om tot een bevredigende oplossing te komen. Lukt het Retraites M/V niet om binnen enkele dagen inhoudelijk te reageren, dan zal Retraites M/V in ieder geval binnen enkele dagen de ontvangst van je klacht bevestigen. In de meeste gevallen zullen we ook contact met je opnemen om te overleggen over de verdere stappen. Ook kan je om een nadere toelichting of verdere informatie worden gevraagd.

Ons doel is om je klacht in ieder geval binnen drie weken af te handelen. Mocht dit uitlopen, dan informeren we je over de reden hiervan en houden we je verder op de

hoogte van de voortgang van de procedure. Uiteraard ontvang je na afronding een schriftelijke bevestiging van de uitkomst van de procedure.