

Groeten  
van geluk



## ALGEMENE VOORWAARDEN CURSUSSEN EN WORKSHOPS:

### Inschrijving en bevestiging cursus

U kunt zich inschrijven voor een cursus, of workshop via een link naar het inschrijfformulier op de website van ORO.

Uw inschrijving is definitief wanneer u een schriftelijke bevestiging van ORO-academie heeft ontvangen. Bij een vroege inschrijving ontvangt u 2 weken voor aanvang van de training nogmaals een herinnering van de inschrijving.

### Annulering door cursist

Annulering van de cursus door cursist is uitsluitend mogelijk door een mail te sturen naar [academie@oro.nl](mailto:academie@oro.nl). In deze mail graag de naam en datum van de training vermelden.

- Bij annulering tot vier (4) weken voor de eerste cursusdag worden geen kosten in rekening gebracht.
- Bij annulering vanaf vier (4) weken tot één week voor de eerste cursusdag zal 50% van het verschuldigde cursusbedrag als annuleringskosten in rekening worden gebracht.
- Bij annulering binnen één (1) week voor de eerste cursusdag is het volledige cursusgeld verschuldigd en heeft de cursist geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.

Indien de deelnemer verhinderd is, kan deze zich laten vervangen, mits de vervanger past binnen de doelgroep van de cursus. Aanmelding van de vervanger kan alleen schriftelijk via [academie@oro.nl](mailto:academie@oro.nl). Vervanging tijdens de looptijd van de cursus is niet mogelijk.

Bij gedeeltelijke deelname of tussentijdse beëindiging door de deelnemer vindt geen restitutie van de kosten plaats.

ORO-academie behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende inschrijvingen of door overmacht de cursus te annuleren.

ORO-academie behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende inschrijvingen het aanbod vóór aanvang te annuleren of in gewijzigde vorm aan te bieden. Deelnemers worden hier uiterlijk 5 werkdagen voor aanvang van op de hoogte gesteld. De deelnemer kan ervoor kiezen deel te nemen aan de gewijzigde of de volgende cursus, dan wel de eventueel betaalde kosten geheel gerestitueerd te krijgen.

Wanneer het aanbod door overmacht (gedurende de looptijd) geen doorgang kan vinden op de vooraf aangeboden wijze zal de ORO-academie zorgdragen voor vervangend aanbod, eventueel op een nieuwe datum.



## Tarieven

Het tarief van een cursus met open inschrijving staat vermeld op het inschrijfformulier.

De cursusprijs is inclusief koffie en thee en bij cursussen van één of meerdere hele dag(en) ook inclusief lunch. Tenzij anders vermeld, is de cursusprijs inclusief cursusmateriaal.

## Betaling

Bij aanmelding dient het gehele bedrag te worden betaald via iDeal.

Indien de deelnemer meerdere cursussen wil inschrijven kan dat met één aanmelding via het inschrijfformulier.

Er worden geen facturen verzonden.

De inschrijfbevestiging is tevens een betalingsbevestiging.

## Eigendomsrechten

De intellectuele eigendomsrechten op het studiemateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (print of digitaal) te allen tijde bij ORO-academie

Gebruik van studiemateriaal anders dan voor de eigen cursus is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

## Klachtenregeling

Soms verloopt niet alles naar wens. Het kan gaan om kleine problemen, die zonder veel moeite besproken en opgelost kunnen worden. Mocht je onverhoopt een klacht hebben over (de uitvoering van) scholingsactiviteiten van ORO, dan kan je daarover een klacht indienen. Hoe dat in zijn werk gaat lees je in deze klachtenregeling.

Een klacht biedt de mogelijkheid om situaties te veranderen, waardoor de kwaliteit van de scholing of training verbeterd wordt.

### Begripsbepaling

In deze regeling wordt verstaan onder:

- Deelnemer: iedereen die feitelijk deelneemt of heeft deelgenomen aan een door ORO georganiseerde scholingsactiviteit
- Cursusorganisator: de persoon die namens de ORO-academie de scholingsactiviteit regelt
- Trainer: de persoon die namens ORO de scholingsactiviteit uitvoert
- Klacht: iedere schriftelijke uiting van onvrede over een scholingsactiviteit van ORO
- Klager: degene die een schriftelijke klacht indient
- ORO: Stichting ORO gevestigd in Helmond
- Klachtenprocedure: de afhandeling van een ingediende klacht
- Klachtenfunctionaris: externe onafhankelijke partij

### Doel

Het doel van deze klachtenregeling is een zorgvuldige behandeling van een klacht van een deelnemer.

### Hoe kan je je klacht kenbaar maken

Een eventuele klacht kan je mondeling ter plaatse bespreken met de trainer. Mocht deze bespreking niet leiden tot een bevredigende oplossing, dan kan je je klacht tot maximaal 1 maand na afloop van de scholingsactiviteit, schriftelijk of per email kenbaar maken aan ORO. Bij de behandeling van klachten past ORO het principe van hoor en wederhoor toe.

Contactgegevens ORO : ORO-academie, Baroniehof 165, 5709 HL Helmond Email: [academie@oro.nl](mailto:academie@oro.nl)

## Klachtenprocedure

1. Zo mogelijk wordt er ter plaatse direct met de klager overlegd om tot een oplossing te komen. Blijft de klager ontevreden, dan wordt zij / hij verzocht om de klacht schriftelijk of per email in te dienen bij de ORO-academie.
2. Op een schriftelijke klacht wordt binnen vier weken schriftelijk of per email gereageerd. Is de klager akkoord met de reactie op de klacht of reageert zij / hij niet binnen vier weken op dit bericht, dan wordt de klacht als afgehandeld beschouwd.
3. Als de klager vindt dat de klacht niet naar behoren is afgehandeld of het ongenoegen niet is weggenomen, dan kan de klacht in tweede instantie worden voorgelegd aan de klachtenfunctionaris. Ook dit dient schriftelijk of per email kenbaar gemaakt te worden aan de ORO-academie. De ORO-academie zorgt dat dit voorgelegd wordt aan de klachtenfunctionaris.
4. Aan de klachtenfunctionaris voorgelegde klacht wordt binnen zes weken schriftelijk of per email gereageerd. De uitspraak van de klachtenfunctionaris is bindend.