

## Algemene Voorwaarden ST-Groep

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ST-Groep
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Vertrouwelijkheid
- Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 14 - Betaling
- Artikel 15 - Klachtenregeling
- Artikel 16 - Geschillen
- Artikel 17 - Aanvullende voorwaarden voor open opleidingen
- Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Bedenkijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ST-Groep;
3. **Dag:** kalenderdag;
4. **Duurtransactie:** een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. **Duurzame gegevensdrager:** elk middel dat de consument of ST-Groep in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. **Modelformulier:** het modelformulier voor herroeping die ST-Groep ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt; ST-Groep;
9. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst waarbij in het kader van een door ST-Groep georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ST-Groep gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden van ST-Groep.

### Artikel 2 - Identiteit van ST-Groep

Sociotechnische Organisatie Adviesgroep BV  
Vestdijk 136, 5611 CZ Eindhoven  
Telefoon 06 218 153 11  
E-mail: info@st-groep.nl  
KvK-nummer: 16064430  
Btw-identificatienummer: NL803950196B01

### Artikel 3 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van ST-Groep en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ST-Groep en consument.

2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij ST-Groep op de website staan en zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benaderd.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. ST-Groep is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als ST-Groep gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden ST-Groep niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. ST-Groep kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte kleuren van de producten.
6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - o de prijs inclusief belastingen;
  - o de eventuele kosten van verzending;
  - o de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - o het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
  - o de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
  - o de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ST-Groep de prijs garandeert;
  - o de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
  - o of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
  - o de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;

- o de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- o de gedragscodes waaraan ST-Groep zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- o de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt ST-Groep onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door ST-Groep is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft ST-Groep passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal ST-Groep daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. ST-Groep kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien ST-Groep op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. ST-Groep zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
  - a. het adres van ST-Groep waar de consument met klachten terecht kan;
  - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
  - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij ST-Groep deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

### **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

#### ***Bij levering van producten:***

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan ST-Groep bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan ST-Groep retourneren, conform de door de ST-Groep verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan ST-Groep. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels een e-mail.

Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.

4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan ST-Groep heeft teruggezonden, is de koop een feit.

#### **Bij levering van diensten:**

5. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst. Deze bedenktijd geldt in geval van opleidingen ook indien de werkgever de cursus zelf betaald.
6. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door ST-Groep bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal ST-Groep dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden.

#### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. ST-Groep kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien ST-Groep dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a. die door ST-Groep tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;
  - d. die snel kunnen bederven of verouderen;
  - e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop ST-Groep geen invloed heeft;
  - f. voor losse kranten en tijdschriften;
  - g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
  - h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;
  - c. betreffende weddenschappen en loterijen.

#### **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan ST-Groep producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar ST-Groep geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien ST-Groep dit bedongen heeft en:
  - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

- b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.
6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is ST-Groep niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

### **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. ST-Groep staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat ST-Groep er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door ST-Groep, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover ST-Groep kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan ST-Groep schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van ST-Groep komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. ST-Groep is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
  - o De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
  - o De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van ST-Groep en/of op de verpakking behandeld zijn;
  - o De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. ST-Groep zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontlennen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal ST-Groep het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal ST-Groep zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele retourzending zijn voor rekening van ST-Groep.
7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij ST-Groep tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan ST-Groep bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

- Indien de uitvoering van een dienst onmogelijk blijkt te zijn vanwege onverhoopte omstandigheden, zoals ziekte van de docent en waarbij een gelijkwaardige vervanging niet realiseerbaar is, heeft ST-Groep het recht om van de geplande data af te wijken. Als er binnen een jaar geen vervangende data gevonden zijn en uitvoering niet heeft plaats gehad wordt het betaalde bedrag naar rato van de gemiste opleidingsdagen terugbetaald.

## **Artikel 12- Vertrouwelijkheid**

Alle informatie die door klanten en/of deelnemers van opleidingen wordt verstrekt, zal door de ST-Groep strikt vertrouwelijk worden behandeld, tenzij anders wordt overeengekomen. Alleen na uitdrukkelijke toestemming kan informatie met derden binnen of het buiten het bedrijf worden gedeeld of worden gepubliceerd.

## **Artikel 13 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### **Opzegging**

- De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
  - o te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
  - o tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
  - o altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als ST-Groep voor zichzelf heeft bedongen.

### **Verlenging**

- Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
- In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
- Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
- Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### **Duur**

- Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 14 - Betaling**

- Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 werkdagen na het einde van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6 lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
- De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan ST-Groep te melden.
- In geval van wanbetaling van de consument heeft ST-Groep behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

### **Artikel 15 - Klachtenregeling**

1. ST-Groep beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ST-Groep, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij ST-Groep ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door ST-Groep binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.
5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot ST-Groep. Bij klachten die niet in onderling overleg opgelost kunnen worden verwijzen wij naar de in de klachtenregeling genoemde klachtencommissie.
6. Een klacht schort de verplichtingen van ST-Groep niet op, tenzij ST-Groep schriftelijk anders aangeeft.
7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door ST-Groep, zal ST-Groep naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

### **Artikel 16 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen ST-Groep en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.
2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

### **Artikel 17 - Aanvullende voorwaarden opleidingen ST-Groep**

Voor onze opleidingen:

Leergang Leiding geven aan teams in ontwikkeling,  
Leergang Leiden van organisatieverandering,  
Werkconferentie Werken met zelfsturende team,  
gelden de volgende aanvullende voorwaarden.

1. Inschrijfformulieren welke twee maanden voor aanvang van de opleidingsdata bij ons binnen zijn, krijgen een vroegboekorting van tien procent. Voor studenten zijn er enkele beurzen beschikbaar  
U kunt het volledig ingevulde inschrijfformulier per mail sturen naar [info@st-groep.nl](mailto:info@st-groep.nl)
2. Inschrijving geschiedt op volgorde van aanmelding. Zo spoedig mogelijk na aanmelding ontvangt u een bevestiging van uw inschrijving. Informatie over de locatie, aanvangstijd en overige deelnemers ontvangt u twee weken van tevoren. Bij een meerdaagse bijeenkomst gaan wij er van uit dat u blijft overnachten. Wij regelen een overnachting voor u. Wilt u daar geen gebruik van maken geef dit dan tijdig aan ons door.
3. Bij de opleidingen is het materiaal inbegrepen. De gebruikte boeken ontvangt u bij aanvang van de opleiding. Tijdens de opleiding wordt er gebruik gemaakt van sheetspresentaties. U ontvangt een hardcopy of digitale of online versie. Dit materiaal is uitsluitend voor eigen gebruik en het copyright van het ondersteunende opleidingsmateriaal berust bij ST-Groep.
4. Twee weken voor aanvang van de opleiding ontvangt u een factuur voor het cursusgeld. Dit bedrag dient voor aanvang van de opleiding te zijn voldaan.
5. Wij geven uw bedrijfsgegevens door aan de desbetreffende locatie, zodat zij u of uw bedrijf een factuur van de arrangementskosten kunnen sturen. Deze zullen ongeveer €275 per tweedaagse bedragen. Voor annulering van overnachting zijn wij gebonden aan de voorwaarden van het confentieoord.

6. Bij annulering tot twee weken voor aanvang van de opleiding wordt er €50,- administratiekosten in rekening gebracht. Bij Latere annulering is het volledige bedrag verschuldigd. Het is mogelijk om een vervanger deel te laten nemen.
7. Bij onvoldoende inschrijvingen van de opleiding zullen we in overleg met de deelnemers nieuwe data plannen. In het geval dat de opleiding al gestart is en we niet alle blokken kunnen uitvoeren vanwege onvoorziene omstandigheden, zal we het cursusgeld naar rato worden gerestitueerd.
8. Voor persoonlijk informatie die tijdens opleidingen wordt gedeeld geldt een strikte vertrouwelijkheid. Deze geldt voor zowel de trainer/cursusleider als voor de deelnemers onderling. Dit wordt bij elke nieuwe opleiding expliciet afgesproken en alleen na het geven van uitdrukkelijke toestemming kan voor specifiek aangeduide informatie toestemming gegeven worden om dit met derden te delen.

### **Artikel 18 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.