



# IVOR Trainingen - Algemene voorwaarden

---

Trainingen, e-learning, begeleiding, praktijkdagen en examens |  
Definitief | versie 1.1 | geldig vanaf 11 mei 2026

Algemene voorwaarden voor trainingen, e-learning, begeleiding, praktijkdagen en examens van  
IVOR Trainingen

## **Artikel 1 - Definities**

1. IVOR Trainingen (hierna ook: IVOR): de handelsnaam waaronder A. van Wanrooij, handelend onder de naam MRCT Marketing Research Consultancy Training & Travel, gevestigd aan de Bosrand 154, 5665 ET Geldrop en ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 17221494, opleidingen, trainingen, e-learning, selectiegesprekken, begeleiding, praktijkdagen en examens aanbiedt. Website: [www.ivor-trainingen.nl](http://www.ivor-trainingen.nl). E-mail algemeen: [info@ivor-trainingen.nl](mailto:info@ivor-trainingen.nl). E-mail klachten: [klachten@ivor-trainingen.nl](mailto:klachten@ivor-trainingen.nl). E-mail privacy: [privacy@ivor-trainingen.nl](mailto:privacy@ivor-trainingen.nl). Formele communicatie verloopt via e-mail. Telefonisch contact vindt alleen plaats indien IVOR dat praktisch wenselijk acht en vormt geen formeel communicatiekanaal.
2. Cursist: de natuurlijke persoon die zich aanmeldt voor of deelneemt aan een training, e-learning, selectiegesprek, begeleiding, praktijkdag, examen of andere onderwijsdienst van IVOR.
3. Consument: een cursist die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
4. Zakelijke opdrachtgever: een rechtspersoon, werkgever, re-integratiebureau, uitkeringsinstantie of andere derde die de opleiding of dienst afneemt of betaalt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
5. Overeenkomst: de overeenkomst tussen IVOR en de cursist en/of zakelijke opdrachtgever over een training, e-learning, selectiegesprek, begeleiding, praktijkdag, examen of aanverwante onderwijsdienst.
6. Digitale leeromgeving: de online omgeving waarin lesmateriaal, instructies, exameninformatie, opdrachten, communicatie en/of andere digitale inhoud beschikbaar wordt gesteld.
7. Startdatum: de eerste dag waarop de training, begeleiding of praktijkdag begint. Bij volledige e-learning geldt als startdatum de dag waarop de cursist toegang krijgt tot de digitale leeromgeving, tenzij schriftelijk anders is bevestigd.
8. Schriftelijk: per e-mail aan het door IVOR bekendgemaakte e-mailadres. Een e-mail geldt als ontvangen zodra deze de mailbox van de geadresseerde heeft bereikt, tenzij de geadresseerde aannemelijk maakt dat ontvangst redelijkerwijs niet heeft plaatsgevonden. E-mail is het formele kanaal voor inschrijving, wijziging, annulering, herroeping, klachten, ingebrekestelling en overige formele verklaringen. Eventueel telefonisch contact door IVOR is aanvullend en heeft geen formele juridische werking, tenzij IVOR de inhoud daarvan per e-mail bevestigt.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid en rangorde**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, inschrijvingen, overeenkomsten, trainingen, e-learningtrajecten, selectiegesprekken, begeleiding, praktijkdagen, examens en overige onderwijsdiensten van IVOR.

2. Deze voorwaarden zien uitsluitend op opleidingsdiensten van IVOR Trainingen: trainingen, e-learning, begeleiding, praktijkdagen, selectiegesprekken en examens. Deze voorwaarden zien niet op verkoop of bemiddeling van reis- of verblijfproducten.
3. Afwijkingen van deze voorwaarden gelden alleen indien IVOR die uitdrukkelijk en schriftelijk heeft aanvaard.
4. Bij strijdigheid tussen deze voorwaarden, de orderbevestiging, opleidingsinformatie, het examenreglement en dwingend recht geldt de volgende rangorde: dwingend recht, individuele schriftelijke afspraken, orderbevestiging, examenreglement voor examenzaken, opleidingsinformatie en daarna deze voorwaarden.
5. Voor consumenten gelden deze voorwaarden alleen voor zover zij niet afwijken van dwingend consumentenrecht. Een bepaling die tegenover een consument nietig, vernietigbaar of onredelijk bezwarend is, wordt vervangen door een geldige bepaling die het doel zoveel mogelijk benadert.
6. IVOR mag deze voorwaarden wijzigen voor toekomstige overeenkomsten. Voor lopende overeenkomsten geldt de versie die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst ter beschikking is gesteld, tenzij wijziging noodzakelijk is door wet- of regelgeving of de cursist uitdrukkelijk instemt.

### **Artikel 3 - Aanbod, informatie en totstandkoming**

1. Het aanbod van IVOR bevat de essentiële kenmerken van de dienst, waaronder inhoud, vorm, startdatum, looptijd, locatie of online karakter, prijs, betalingsmoment, eventuele toelatingseisen, examenregeling, annuleringsvoorwaarden, bereikbaarheid van IVOR en de geldende algemene voorwaarden. Deze informatie hoort in het aanbod, de bevestiging of het inschrijfformulier te staan en niet uitsluitend in deze algemene voorwaarden.
2. Prijzen staan in het aanbod, op de website, in het inschrijfformulier, in de offerte of in de bevestiging.
3. De cursist is verantwoordelijk voor het juist en volledig verstrekken van gegevens bij inschrijving. IVOR mag een inschrijving opschorten of weigeren indien gegevens ontbreken of aantoonbaar onjuist zijn.
4. Een informatieaanvraag, brochureaanvraag, oriënterend contact, intake of selectiegesprek is nog geen inschrijving en leidt niet automatisch tot een overeenkomst, tenzij IVOR dit vooraf uitdrukkelijk en per e-mail heeft bevestigd.
5. De overeenkomst komt pas tot stand nadat IVOR de inschrijving per e-mail heeft bevestigd, nadat de cursist of zakelijke opdrachtgever een aanbod schriftelijk heeft aanvaard, of nadat IVOR op verzoek van de cursist toegang tot de digitale leeromgeving heeft verleend. Tot dat moment is sprake van interesse, oriëntatie of voorselectie en niet van een bindende opleidingsinschrijving.
6. Kennelijke fouten of verschrijvingen in het aanbod binden IVOR niet, mits IVOR dit onverwijld na ontdekking aan de cursist meldt.

## **Artikel 4 - Selectiegesprek en toelating**

1. Indien voor een training een selectiegesprek of toelatingsprocedure geldt, is deelname pas definitief nadat IVOR schriftelijk heeft bevestigd dat de cursist is toegelaten.
2. IVOR beoordeelt toelating op basis van vooraf gecommuniceerde criteria, waaronder motivatie, taalvaardigheid, beschikbaarheid, leerbaarheid, relevante ervaring en geschiktheid voor de opleiding.
3. Indien een kandidaat niet wordt toegelaten, worden reeds betaalde bedragen terugbetaald voor zover IVOR de betreffende dienst niet heeft verricht. Redelijke kosten voor reeds verrichte beoordeling, administratie of selectiegesprek mogen alleen worden verrekend indien dit vooraf duidelijk is meegedeeld.
4. Toelating, een positieve beoordeling of deelname geeft geen recht op werk, plaatsing, inkomen, opdracht of samenwerking met derden, tenzij IVOR dit afzonderlijk, schriftelijk en ondubbelzinnig heeft gegarandeerd.

## **Artikel 5 - Betaling**

1. Betaling vindt plaats op de wijze en binnen de termijn die in het aanbod, de offerte, het inschrijfformulier of de bevestiging is vermeld.
2. IVOR kan deelname, toegang tot de digitale leeromgeving, deelname aan examens of afgifte van certificaten opschorten zolang opeisbare bedragen niet zijn betaald, voor zover dit wettelijk is toegestaan en de opschorting proportioneel is.
3. Tenzij in het aanbod of de bevestiging anders is vermeld, geldt voor consumenten: 20% aanbetaling na bevestiging van de inschrijving en betaling van het restant uiterlijk 14 dagen vóór de startdatum. Bij een startdatum binnen 14 dagen na inschrijving of bij directe toegang tot de digitale leeromgeving kan IVOR volledige betaling vóór start of toegang verlangen, mits dit vooraf duidelijk is meegedeeld. Bij rechtsgeldige herroeping of annulering worden bedragen terugbetaald of verrekend volgens deze voorwaarden en dwingend consumentenrecht.
4. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt betaling uiterlijk binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. IVOR mag vooruitbetaling verlangen.
5. Betaling in termijnen is alleen mogelijk na schriftelijke toestemming van IVOR. Bij termijnbetaling blijven termijnen verschuldigd volgens de overeengekomen regeling, behoudens dwingend consumentenrecht en behoudens annulering of opzegging volgens deze voorwaarden.
6. Bij niet-tijdige betaling stuurt IVOR aan consumenten eerst een kosteloze betalingsherinnering met een termijn van ten minste 14 dagen na ontvangst van de herinnering. Pas daarna mogen wettelijke rente en buitengerechtelijke incassokosten in rekening worden gebracht voor zover wettelijk toegestaan.
7. Bij niet-tijdige betaling door een zakelijke opdrachtgever is wettelijke handelsrente verschuldigd vanaf de vervaldatum en komen redelijke buitengerechtelijke incassokosten voor rekening van de zakelijke opdrachtgever.

8. Betaling door een derde maakt die derde niet automatisch cursist en ontslaat de cursist niet van opleidings-, gedrags- en examenverplichtingen. IVOR mag verlangen dat duidelijk schriftelijk wordt vastgelegd wie contractspartij is en welke partij de kosten draagt.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht bij overeenkomsten op afstand of buiten verkooppriimte**

1. Bij een overeenkomst met een consument die online of buiten de verkooppriimte wordt gesloten, heeft de consument in beginsel 14 dagen bedenktijd vanaf de dag na het sluiten van de overeenkomst.
2. De consument kan binnen de bedenktijd zonder opgave van redenen herroepen door een ondubbelzinnige verklaring per e-mail aan IVOR te sturen. IVOR stelt hiervoor een modelformulier voor herroeping beschikbaar op de website of per e-mail, maar gebruik daarvan is niet verplicht.
3. Indien de consument verzoekt dat IVOR tijdens de bedenktijd al begint met dienstverlening, mag IVOR bij herroeping een evenredig bedrag in rekening brengen voor reeds geleverde diensten tot het moment van herroeping, mits de consument vooraf uitdrukkelijk om onmiddellijke uitvoering heeft verzocht en IVOR dit kan aantonen.
4. Voor digitale inhoud of toegang tot de digitale leeromgeving die niet op een materiële drager wordt geleverd, vervalt het herroepingsrecht alleen indien de consument vóór levering uitdrukkelijk heeft ingestemd met onmiddellijke levering tijdens de bedenktijd én heeft erkend dat hij daardoor het herroepingsrecht verliest. IVOR moet deze instemming en erkenning op duurzame gegevensdrager kunnen aantonen.
5. Indien IVOR de wettelijke informatie over het herroepingsrecht niet correct verstrekt, kan de herroepingstermijn wettelijk worden verlengd. IVOR stelt daarom vóór inschrijving en uiterlijk bij bevestiging de herroepingsinformatie, deze voorwaarden en het modelformulier voor herroeping beschikbaar.

## **Artikel 7 - Annulering vóór start door de cursist**

1. De cursist kan deelname vóór de startdatum schriftelijk annuleren. De datum waarop de annulering IVOR bereikt, geldt als annuleringsdatum. Een bevestiging door IVOR is bewijs van verwerking, maar bepaalt niet de annuleringsdatum.
2. Tegenover consumenten brengt IVOR bij annulering alleen redelijke kosten in rekening die IVOR al heeft gemaakt of redelijkerwijs heeft moeten maken. Het gaat bijvoorbeeld om administratie, selectie, reeds verleende toegang, ingekochte niet-annuleerbare examen- of locatiekosten en reeds bestede begeleidingstijd.
3. IVOR mag in het aanbod een annuleringsstaffel gebruiken als redelijke kosteninschatting, mits die staffel proportioneel is, vooraf duidelijk is meegedeeld en de consument de mogelijkheid houdt om aan te tonen dat de werkelijke schade of kosten lager zijn.
4. Voor consumenten geldt als uitgangspunt dat de aanbetaling van 20% bij annulering vóór de startdatum kan worden verrekend met redelijke reeds gemaakte of onvermijdbare kosten, voor

zover IVOR deze kosten kan onderbouwen. Indien de redelijke kosten lager zijn dan de aanbating, betaalt IVOR het verschil terug. Indien IVOR hogere redelijke kosten heeft gemaakt, mag IVOR deze alleen in rekening brengen voor zover dit vooraf duidelijk is meegedeeld, proportioneel is en wettelijk is toegestaan. Richtlijn: annulering tot 2 maanden vóór start maximaal 10% van het opleidingsbedrag; tussen 2 maanden en 1 maand maximaal 20%; tussen 1 maand en 14 dagen maximaal 35%; binnen 14 dagen vóór start maximaal 50%. De consument behoudt de mogelijkheid om aan te tonen dat de werkelijke kosten lager zijn.

5. Voor zakelijke opdrachtgevers gelden de annuleringskosten uit het aanbod of de bevestiging. Ontbreekt een specifieke regeling, dan mag IVOR de volledige redelijke schade en kosten in rekening brengen, inclusief gereserveerde capaciteit en misgelopen marge voor zover wettelijk toegestaan.

## **Artikel 8 - Opzegging of tussentijdse beëindiging na start**

1. Een consument mag een training of dienst na start tussentijds opzeggen. IVOR mag dan niet zonder meer het volledige resterende opleidingsbedrag behouden.

2. Bij tussentijdse opzegging door een consument is de consument verschuldigd: het evenredige deel van de reeds geleverde lessen, begeleiding, e-learningtoegang en examens, plus redelijke reeds gemaakte of onvermijdbare kosten, verminderd met kosten die IVOR door de opzegging bespaart. Dit volgt uit het uitgangspunt dat een consument een opdracht of opleiding kan opzeggen, maar redelijke kosten voor reeds verrichte of niet meer te vermijden prestaties moet vergoeden.

3. Indien de digitale leeromgeving al volledig toegankelijk is gemaakt en de consument vooraf rechtsgeldig heeft ingestemd met onmiddellijke levering en verlies van herroepingsrecht, mag IVOR de waarde van die digitale inhoud volledig in rekening brengen voor zover deze vooraf afzonderlijk of redelijk bepaalbaar is geprijsd.

4. Bij zakelijke opdrachtgevers blijft bij tussentijdse beëindiging na start het volledige overeengekomen bedrag verschuldigd, tenzij IVOR schriftelijk anders besluit of dwingend recht anders bepaalt.

5. IVOR mag de overeenkomst beëindigen of deelname opschorten indien de cursist ondanks waarschuwing niet betaalt, veiligheids- of gedragsregels schendt, fraude pleegt, examenregels overtreedt, inloggegevens deelt, lesmateriaal verspreidt of de goede gang van zaken ernstig verstoort. Bij ernstige situaties mag IVOR zonder voorafgaande waarschuwing ingrijpen. IVOR behoudt recht op betaling van reeds geleverde prestaties en redelijke schade.

## **Artikel 9 - Verplaatsen van opleiding of deelname**

1. Een verzoek van de cursist om de training, startdatum, locatie of examendatum te verplaatsen wordt schriftelijk ingediend.

2. IVOR beoordeelt of verplaatsing organisatorisch mogelijk is. IVOR mag redelijke administratieve en reeds gemaakte kosten in rekening brengen, mits deze vooraf of bij de beslissing duidelijk worden vermeld.

3. Verplaatsing schort betalingsverplichtingen niet automatisch op. Afwijkende betalingsafspraken gelden alleen indien IVOR die schriftelijk bevestigt.
4. Indien IVOR zelf de startdatum, locatie of planning wezenlijk wijzigt, biedt IVOR waar redelijk mogelijk een passend alternatief. Kan IVOR geen redelijk alternatief bieden, dan mag de consument kosteloos annuleren voor het nog niet geleverde deel.

## **Artikel 10 - Uitvoering, docentuitval en onvoldoende inschrijvingen**

1. IVOR spant zich in de training uit te voeren overeenkomstig het aanbod en met voldoende deskundige docenten, begeleiders en examinatoren.
2. Bij ziekte of verhindering van een docent mag IVOR een gelijkwaardige vervanger inzetten of de betreffende les of bijeenkomst verplaatsen.
3. Indien een training onvoldoende inschrijvingen heeft, mag IVOR de training annuleren of verplaatsen, mits dit uiterlijk binnen de in het aanbod genoemde termijn wordt meegedeeld. Ontbreekt zo'n termijn, dan meldt IVOR dit zo spoedig mogelijk.
4. Bij annulering door IVOR ontvangt de cursist reeds betaalde bedragen voor het geannuleerde, niet-geleverde deel terug. IVOR is tegenover consumenten niet aansprakelijk voor indirecte kosten, zoals verlof-, reis-, verblijfs- of inkomensschade, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of dwingend recht anders bepaalt.
5. Bij overmacht mag IVOR de uitvoering opschorten of een redelijk alternatief aanbieden, zoals online onderwijs, nieuwe data of vervangende opdrachten. Bij blijvende onmogelijkheid hebben partijen recht op ontbinding voor het nog niet uitgevoerde deel, met terugbetaling van bedragen voor niet-geleverde prestaties verminderd met redelijke reeds gemaakte kosten voor zover wettelijk toegestaan.

## **Artikel 11 - Digitale leeromgeving en lesmateriaal**

1. Indien van toepassing ontvangt de cursist vóór of bij de start de inloggegevens en instructies voor de digitale leeromgeving. Bij volledige e-learning geldt de toegang vanaf de in de bevestiging genoemde startdatum of activeringsdatum.
2. In de digitale leeromgeving staan onder meer lesmateriaal, opdrachten, instructies, mededelingen, exameninformatie en het examenreglement.
3. Inloggegevens zijn strikt persoonlijk. De cursist mag deze niet delen, overdragen, verkopen of door derden laten gebruiken.
4. IVOR mag toegang tijdelijk blokkeren bij misbruik, betalingsachterstand, veiligheidsrisico's, schending van intellectuele eigendomsrechten of overtreding van gedrags- of examenregels.
5. IVOR streeft naar goede beschikbaarheid van de digitale leeromgeving, maar garandeert geen ononderbroken of foutloze toegang. Bij substantiële storing die aan IVOR toerekenbaar is, biedt IVOR een redelijke oplossing, zoals verlenging van toegang of alternatieve beschikbaarstelling van materiaal.

## **Artikel 12 - Examen, diploma en examenreglement**

1. Op examens is het IVOR-examenreglement van toepassing. Het examenreglement wordt vóór inschrijving beschikbaar gesteld via de website, digitale leeromgeving of op andere schriftelijke wijze, en uiterlijk bij bevestiging opnieuw toegankelijk gemaakt.
2. De cursist is zelf verantwoordelijk voor tijdige kennisneming van het examenreglement, examendata, toelatingseisen, deadlines, herkansingsmogelijkheden en identificatievereisten.
3. Examengeld, herkansingskosten en eventuele administratieve kosten worden vermeld in het aanbod, de bevestiging of het examenreglement.
4. Een diploma of certificaat wordt alleen verstrekt indien de cursist aan alle inhoudelijke en administratieve eisen heeft voldaan, waaronder het behalen van het examen en volledige betaling van opeisbare bedragen voor zover opschorting wettelijk is toegestaan.
5. IVOR mag een examen ongeldig verklaren of deelname weigeren bij fraude, plagiaat, identiteitsmisbruik, verstoring, ongeoorloofd gebruik van hulpmiddelen of andere schending van het examenreglement.

## **Artikel 13 - Resultaten, begeleiding en geen baangarantie**

1. IVOR kan sollicitatiebegeleiding, praktijkvoorbeelden, netwerkkennis of arbeidsmarktinformatie aanbieden indien dit onderdeel is van de training.
2. Tenzij IVOR dit afzonderlijk, schriftelijk en ondubbelzinnig garandeert, verstrekt IVOR geen baangarantie, inkomensgarantie, plaatsingsgarantie, opdrachtgarantie of garantie op werkzaamheden na afronding van de training.
3. Uitspraken over kansen op werk, samenwerking met derden of voorbeelden van alumni zijn indicatief en vormen geen resultaatsverbintenissen.
4. De cursist blijft zelf verantwoordelijk voor sollicitaties, beschikbaarheid, taalniveau, eventuele documenten of vergunningen, verzekeringen, gezondheid, geschiktheid en overige voorwaarden die opdrachtgevers of werkgevers stellen.

## **Artikel 14 - Praktijkdagen en fysieke bijeenkomsten**

1. Praktijkdagen en fysieke bijeenkomsten maken onderdeel uit van de training voor zover deze uitdrukkelijk in het aanbod of de bevestiging zijn opgenomen.
2. Persoonlijke kosten rond fysieke deelname, zoals vervoer, parkeren, verblijf, maaltijden, verzekeringen en afwezigheid van werk, maken geen onderdeel uit van de overeenkomst met IVOR, tenzij dit uitdrukkelijk en schriftelijk als onderdeel van de training is bevestigd.
3. Persoonlijke kosten rond fysieke deelname zijn voor rekening en risico van de cursist, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.
4. Bij praktijkdagen of bijeenkomsten op locatie moet de cursist zelf zorgen voor tijdige aanwezigheid, passende verzekering en naleving van veiligheids- en gedragsinstructies.

## **Artikel 15 - Gedrag, veiligheid en integriteit**

1. De cursist gedraagt zich respectvol tegenover docenten, medecursisten, examinatoren, partners, opdrachtgevers en medewerkers van IVOR.
2. IVOR mag redelijke huisregels, veiligheidsregels, online gedragsregels en examenregels stellen.
3. Bij grensoverschrijdend gedrag, bedreiging, discriminatie, intimidatie, fraude, misbruik van systemen, verspreiding van materiaal, herhaalde verstoring of andere ernstige tekortkoming mag IVOR deelname weigeren, toegang blokkeren of de overeenkomst beëindigen. IVOR waarschuwt waar redelijk mogelijk eerst, tenzij onmiddellijke beëindiging gerechtvaardigd is.
4. De cursist vrijwaart IVOR voor schade die ontstaat door onrechtmatig handelen van de cursist, voor zover wettelijk toegestaan.

## **Artikel 16 - Intellectuele eigendom en gebruiksrecht**

1. Alle intellectuele eigendomsrechten op lesmateriaal, e-learning, opdrachten, modellen, presentaties, examenopgaven, afbeeldingen, video's, teksten, formats, methodieken, ontwerpen, huiswerkopdrachten en overige materialen berusten bij IVOR of haar licentiegevers.
2. De cursist krijgt uitsluitend een persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor eigen studie tijdens de overeengekomen toegangsperiode.
3. Het is verboden materiaal geheel of gedeeltelijk te kopiëren, openbaar te maken, te verkopen, te verhuren, te verspreiden, te uploaden, te delen met derden, te gebruiken voor commerciële doeleinden, te verwerken in eigen trainingen of te gebruiken voor het trainen van AI-systemen zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IVOR.
4. Het is verboden auteursrechtvermeldingen, merknamen, watermerken, beveiligingen of andere aanduidingen van rechten te verwijderen of te wijzigen.
5. Bij overtreding mag IVOR toegang beëindigen en schadevergoeding vorderen. Voor zakelijke opdrachtgevers geldt per overtreding een direct opeisbare boete van EUR 5.000 plus EUR 500 per dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van IVOR om volledige schadevergoeding te vorderen indien de schade hoger is. Tegenover consumenten wordt geen contractuele boete toegepast tenzij deze afzonderlijk rechtsgeldig is overeengekomen; IVOR behoudt wel recht op vergoeding van aantoonbare schade.

## **Artikel 17 - Privacy en communicatie**

1. IVOR verwerkt persoonsgegevens overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming en haar privacyverklaring.
2. IVOR verwerkt gegevens die noodzakelijk zijn voor inschrijving, uitvoering van de training, toegang tot de digitale leeromgeving, betaling, examenadministratie, diplomering, klachtenbehandeling en wettelijke verplichtingen.
3. De actuele privacyverklaring wordt vóór of bij inschrijving beschikbaar gesteld via de website of op verzoek per e-mail.

4. Alle operationele en formele correspondentie met IVOR vindt per e-mail plaats. IVOR communiceert formeel per e-mail en is niet verplicht telefonisch bereikbaar te zijn. Daar waar IVOR dat praktisch wenselijk vindt, kan IVOR zelf telefonisch contact opnemen met een cursist of opdrachtgever. Telefonisch contact vervangt geen formele e-mailbevestiging en kan niet worden gebruikt voor formele aanmelding, annulering, herroeping, klacht of ingebrekestelling, tenzij IVOR de inhoud daarvan per e-mail bevestigt. De cursist zorgt ervoor dat IVOR over een juist en werkend e-mailadres beschikt en controleert ook spam- of ongewenste e-mailmappen.
5. IVOR mag functionele berichten sturen over de training, planning, betaling, examen, digitale leeromgeving en veiligheid. Commerciële berichten worden alleen verzonden voor zover toegestaan onder toepasselijke privacy- en telecommunicatieregels.

## **Artikel 18 - Klachten**

1. Klachten worden zo snel mogelijk schriftelijk gemeld, bij voorkeur binnen drie maanden nadat de cursist het probleem heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. De cursist wordt gevraagd een klacht zo spoedig mogelijk te melden zodra het probleem bekend is, zodat IVOR de klacht zorgvuldig kan onderzoeken en waar mogelijk herstellen.
2. Een klacht wordt ingediend via [klachten@ivor-trainingen.nl](mailto:klachten@ivor-trainingen.nl) en bevat een duidelijke omschrijving van het probleem, relevante stukken en de gewenste oplossing.
3. IVOR bevestigt ontvangst van de klacht binnen vijf werkdagen en handelt de klacht inhoudelijk af binnen vier weken na ontvangst van een volledige klacht. Indien meer tijd nodig is, meldt IVOR dit binnen die termijn met vermelding van de reden en een nieuwe redelijke reactietermijn.
4. Het indienen van een klacht schort betalingsverplichtingen niet op, behalve voor zover de klacht direct ziet op een betwist deel van de factuur en opschorting redelijk is.
5. IVOR bewaart klachten en afhandeling daarvan gedurende een redelijke termijn overeenkomstig haar klachtenprocedure en privacyverklaring.

## **Artikel 19 - Aansprakelijkheid**

1. IVOR is aansprakelijk voor directe schade die het gevolg is van een toerekenbare tekortkoming van IVOR, voor zover die schade redelijkerwijs voorzienbaar was en de cursist IVOR tijdig in gebreke heeft gesteld, tenzij ingebrekestelling wettelijk niet vereist is.
2. De aansprakelijkheid van IVOR is, voor zover wettelijk toegestaan en voor zover tegenover consumenten niet onredelijk bezwarend, beperkt tot het bedrag dat de cursist voor de betreffende training of dienst heeft betaald, of tot het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekering van IVOR uitkeert indien dat hoger is.
3. IVOR is niet aansprakelijk voor indirecte schade, gevolgschade, inkomensverlies, gemiste opdrachten, gemiste arbeidskansen, persoonlijke kosten rond fysieke deelname, verlies van gegevens of schade door beslissingen van derden, tenzij sprake is van opzet, bewuste roekeloosheid of dwingend recht anders bepaalt.

4. Geen beperking van aansprakelijkheid geldt voor schade door overlijden of lichamelijk letsel voor zover veroorzaakt door handelen of nalaten van IVOR waarvoor aansprakelijkheid wettelijk niet mag worden uitgesloten.

5. Geen beperking van aansprakelijkheid geldt voor schade die wettelijk niet mag worden beperkt, waaronder schade door opzet of bewuste roekeloosheid van IVOR of haar leidinggevenden.

6. IVOR is niet aansprakelijk voor tekortkomingen van externe platforms, internetverbindingen, betalingsdiensten, e-mailproviders, werkgevers, opdrachtgevers of andere derden, tenzij IVOR deze derden zelf heeft ingeschakeld voor de uitvoering van de training en de tekortkoming aan IVOR kan worden toegerekend.

## **Artikel 20 - Overmacht**

1. IVOR hoeft verplichtingen niet na te komen zolang nakoming wordt verhinderd door overmacht.

2. Bij tijdelijke overmacht mag IVOR de uitvoering opschorten of een redelijk alternatief aanbieden.

3. Bij blijvende overmacht mogen beide partijen de overeenkomst ontbinden voor het nog niet uitgevoerde deel.

4. Bij ontbinding wegens overmacht betaalt IVOR bedragen terug voor niet-geleverde prestaties, verminderd met redelijke reeds gemaakte kosten voor zover wettelijk toegestaan. Dwingende consumentenrechten blijven onverkort gelden.

## **Artikel 21 - Zakelijke opdrachtgevers en derdenbetaling**

1. Indien een zakelijke opdrachtgever een cursist aanmeldt of betaalt, staat de zakelijke opdrachtgever in voor juiste inschrijving, betaling en communicatie met de cursist over deze voorwaarden, het aanbod, het examenreglement en praktische verplichtingen.

2. De zakelijke opdrachtgever is hoofdelijk aansprakelijk voor alle bedragen die voortvloeien uit de overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

3. Annulering, vervanging van een cursist of verplaatsing door een zakelijke opdrachtgever kan alleen volgens de afspraken in het aanbod of de bevestiging. IVOR mag redelijke kosten en schade in rekening brengen.

4. Consumentenrechten komen alleen toe aan cursisten die als consument kwalificeren. Een zakelijke opdrachtgever kan zich niet beroepen op consumentenrechtelijke herroeping, zwarte of grijze lijst, of consument-annuleringsbescherming.

5. Als onduidelijk is of de overeenkomst met een consument of zakelijke opdrachtgever wordt gesloten, mag IVOR de uitvoering opschorten totdat schriftelijk is bevestigd wie contractspartij is.

6. Bij zakelijke trajecten, groepsboekingen, maatwerkopleidingen, incompany-trainingen of trajecten waarbij meerdere cursisten via één opdrachtgever worden aangemeld, kan IVOR

verlangen dat naast deze voorwaarden een separate overeenkomst, offerte of opdrachtbevestiging wordt ondertekend voordat IVOR met de uitvoering begint.

7. De separate overeenkomst bevat in ieder geval afspraken over prijs, omvang van de opdracht, aantal deelnemers, planning, annuleringsregeling, vervanging van deelnemers, verantwoordelijkheden van de opdrachtgever, betalingsmomenten, eventueel maatwerk, gebruik van lesmateriaal, geheimhouding en aansprakelijkheid.

8. Bij strijdigheid tussen deze algemene voorwaarden en een door IVOR ondertekende separate zakelijke overeenkomst geldt voor de zakelijke opdrachtgever de separate overeenkomst boven deze algemene voorwaarden, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is bepaald. Dwingend recht blijft altijd voorgaan.

9. Een zakelijke opdrachtgever mag de naam, handelsnaam, logo's, materialen, methodieken of examenonderdelen van IVOR niet gebruiken voor eigen commerciële doeleinden, interne opleidingsprogramma's of communicatie naar derden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van IVOR.

10. De zakelijke opdrachtgever zorgt ervoor dat aangemelde cursisten tijdig beschikken over alle voor hen relevante informatie, waaronder planning, voorbereiding, toegangsinstructies, huisregels, examenreglement, privacyinformatie en deze voorwaarden. Tekortkomingen in interne communicatie door de zakelijke opdrachtgever komen niet voor rekening van IVOR.

11. IVOR mag de uitvoering van een zakelijk traject opschorten zolang een door IVOR verlangde separate overeenkomst, correcte deelnemersgegevens, noodzakelijke organisatorische informatie of verschuldigde betaling ontbreekt.

## **Artikel 22 - Versiebeheer en beschikbaarstelling van voorwaarden**

1. Deze voorwaarden hebben versiedatum 11 mei 2026 en zijn van toepassing op overeenkomsten die worden gesloten vanaf 11 mei 2026, tenzij IVOR schriftelijk een andere versie van toepassing verklaart.

2. IVOR publiceert de actuele versie van deze voorwaarden online op haar website en zorgt ervoor dat de voorwaarden vóór inschrijving of contractsluiting leesbaar en downloadbaar beschikbaar zijn.

3. Bij online inschrijving moet de cursist of zakelijke opdrachtgever vóór afronding van de inschrijving actief kunnen kennismaken van deze voorwaarden en akkoord gaan met toepasselijkheid daarvan. Een vrijblijvende interesseaanvraag of informatieaanvraag geldt niet als inschrijving. IVOR bewaart waar redelijkerwijs mogelijk bewijs van de geaccepteerde versie, waaronder datum, tijdstip, e-mailadres en/of technische registratie van de inschrijving.

4. IVOR kan de voorwaarden ook per e-mail toesturen of als PDF-bijlage bij aanbod, bevestiging of factuur meesturen. Bij twijfel over welke versie geldt, geldt de versie die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst aantoonbaar aan de cursist of zakelijke opdrachtgever beschikbaar is gesteld.

5. IVOR bewaart eerdere versies van haar algemene voorwaarden gedurende een redelijke termijn, zodat achteraf kan worden vastgesteld welke versie op een overeenkomst van toepassing was.

### **Artikel 23 - Slotbepalingen, toepasselijk recht en bevoegde rechter**

1. Op alle overeenkomsten met IVOR is Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen worden bij voorkeur eerst in overleg opgelost.
3. Tegenover consumenten geldt de wettelijk bevoegde rechter. Een forumkeuze die de consument beperkt in zijn wettelijke rechten geldt niet.
4. Tegenover zakelijke opdrachtgevers is de rechtbank in het arrondissement van de vestigingsplaats van IVOR exclusief bevoegd, tenzij IVOR kiest voor de volgens de wet bevoegde rechter.
5. Indien een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven de overige bepalingen gelden. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een geldige bepaling die zoveel mogelijk aansluit bij doel en strekking van de oorspronkelijke bepaling.