

December 2018

Algemene voorwaarden

De voorwaarden zijn gebaseerd op de Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). De integraal overgenomen voorwaarden van de NRTO zijn aangevuld door Beeldvoorziening met specifieke voorwaarden.

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Artikel 3 - Aanbod

Artikel 4 - Overeenkomst

Artikel 5 - Annulering

Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 7 - Prijswijzigingen

Artikel 8 - Levering

Artikel 9 - Conformiteit Artikel 9a - Lessen conform roosters en uitval van lessen

Artikel 10 - Betaling

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Artikel 15 - Vragen en klachten Artikel 15a –

Gebruik Website en Intranet Artikel 15b - Intellectuele eigendomsrechten

Artikel 16 - Toepasselijk recht, geschillenregeling en Wet Klachtrecht

Artikel 17 - Nakominggarantie

Artikel 18 – Wijziging

Artikel 1 - Definities

Onderwijs: Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

Afstandsonderwijs: Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

Contactonderwijs: Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

Niet-formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.

Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.

Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen ondernemer en consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Ondernemer: Natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst levert.

Consument : Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Intellectuele Eigendom: alle rechten van intellectuele eigendom en daarmee verwante rechten, zoals auteursrechten, merkrechten, octrooirechten, modelrechten,

Artikel 2 - Toepasselijkheid

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst.

Artikel 3 - Aanbod

3.1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.

3.2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst.

3.3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;

a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst - de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst; - wanneer de educatieve dienst start; - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat; - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om deel te mogen nemen; - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen; - de wijze van betaling; - de duur van de overeenkomst,

b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:

- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen; - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst; - de levertijd van lesmateriaal.

3.4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.

3.5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

3.6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:

a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;

b. het recht van de consument de overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3; c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief; d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Overeenkomst

4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

4.2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.

4.3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 - Annulering

5.1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

- a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen geschiedt schriftelijk danwel elektronisch;
- b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 0 % van de overeengekomen prijs verschuldigd ;
- c. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50;
- d. bij annulering korter dan een maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50;
- e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige overeengekomen prijs verschuldigd.

5.2. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

- a. annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk danwel elektronisch;
- b. bij annulering tot zes weken voor aanvang is de consument de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
- c. bij latere annulering is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

5.3. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst

6.1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

6.2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

6.3. De ondernemer stelt aan de consument een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.

6.4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.

6.5. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. In dergelijke gevallen behoudt de consument zijn recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als de consument in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.

6.6. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits: a. de consument er van te voren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat hij verklaart afstand te doen van zijn recht van ontbinding, en b. de ondernemer de sub a bedoelde verklaring aan de consument heeft bevestigd.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog voor aanvang van het onderwijs een prijswijziging optreedt zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

Artikel 8 - Levering

8.1. Lesmateriaal

8.1a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische/danwel fysieke wijze wordt aangeboden.

8.2. Correctiewerk

8.2a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.

8.2b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs.

Artikel 9a- Lessen conform roosters en uitval van lessen

9a.1. Lessen worden conform het lesrooster uitgevoerd op de locatie van de ondernemer zoals vermeld in het lesrooster.

9a.2. De ondernemer behoudt zich het recht voor tussentijds roosterwijzigingen aan te brengen of in uitzonderingssituaties - ter beoordeling van het bestuur of de directie van de ondernemer lessen naar een van haar andere locaties te verplaatsen. In voorkomende gevallen zal de ondernemer de consument zo spoedig mogelijk via het internet en/of op andere wijze inlichten over eventuele roosterwijzigingen.

Artikel 10 - Betaling

10.1. Betaling aan de ondernemer van het verschuldigde cursusgeld en/of verschuldigde prijs vindt plaats via automatische incasso of in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

10.2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument - met inachtneming van het bepaalde in lid 3 - betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.

10.3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats voor het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen voor de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

11.1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

11.2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 10 werkdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 10-werkdagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000 met een minimum van € 40. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

11.3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

12.1. Als een van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

12.2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

12.3. Als een van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer

13.1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.

13.2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.

13.3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

14.1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 - Vragen en klachten

15.1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

15.2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.

15.3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.