

Algemene voorwaarden opleidingen Smart Group Consulting KOV B.V.

Artikel 1 - Definities

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

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

Formeel onderwijs: onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is een wettelijk erkend diploma.

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

Educatieve dienst: 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.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.

Ondernemer: natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst levert, in dit geval Smart Group Consulting KOV B.V.

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

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.

Artikel 3 - Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst.
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:
 - 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 aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst;
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.
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.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument binnen 5 werkdagen hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
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.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 – Annulering

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 door middel van een aangetekend schrijven;
- b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- c. bij annulering tussen twee maanden en één 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 één 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.

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

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. Behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien werkdagen 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.
3. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
4. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument..
5. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van veertien werkdagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8 – Levering

1. *Lesmateriaal*
 - a. De ondernemer levert uiterlijk per contactdag het lesmateriaal aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
 - b. Op alle fysiek en elektronisch aangeleverde lesmateriaal is copyright van toepassing.
2. *Correctiewerk*
 - a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten worden gecorrigeerd.
 - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

Artikel 9 - Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 10 – Betaling

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

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

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 tien werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.
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

1. Als één 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.
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.
3. Als één 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

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

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. De gedragscode van de OOA (Orde van Organisatiekundigen en –adviseurs) is daarbij leidend.
2. De ondernemer bewaart documentatie die in het kader van een uitgevoerde opleiding/opdracht is gebruikt, met het oog op eventuele verantwoording, minimaal vijf jaar (conform de gedragscode van de OOA (Orde van organisatiekundigen en –adviseurs)).

Artikel 15 – Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van vijf 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.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directie, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren, 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.
3. Binnen vijf werkdagen wordt de consument met een klacht schriftelijk op de hoogte gebracht van de ontvangst van de klacht.
4. Klachten worden binnen vier weken na ontvangst van de klacht afgehandeld. Indien de behandeling langer gaat duren wordt de consument hiervan binnen drie weken na ontvangst van de klacht, met redenen omkleed, schriftelijk op de hoogte gebracht. De ondernemer geeft daarnaast een indicatie over de termijn waarop de ondernemer verwacht uitsluitsel te kunnen geven.
5. De behandeling van een klacht wordt vertrouwelijk behandeld door een directielid dat niet betrokken is bij de klacht. De consument kan om nadere mondelinge of schriftelijke informatie worden gevraagd.
6. De consument wordt door het directielid dat de klacht heeft behandeld, namens de ondernemer, schriftelijk en gemotiveerd in kennisgesteld van de bevindingen en conclusies van het onderzoek en op de hoogte gebracht van de eventueel genomen maatregelen.
7. De ondernemer draagt zorg voor een registratie van het aantal bij haar ingediende klachten, de aard van de ingediende klachten, evenals van de naar aanleiding van de ingediende klacht getroffen maatregelen. Deze registratie is opvraagbaar voor consumenten en wordt minimaal vijf jaar bewaard.
8. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16 – Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Het in lid 3 bedoelde geschil, dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies voor de ondernemer. Eventuele consequenties van het advies worden binnen 1 maand afgehandeld.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.