

Algemene voorwaarden bij de uitvoering van adviesopdrachten van Smart Group

1. Algemeen

De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, werkzaamheden, offertes en overeenkomsten voor organisatie-advies in de ruimste zin van het woord tussen Smart Group Holding BV en haar werkmaatschappijen, hierna verder te noemen Smart Group, en opdrachtgevers, respectievelijk hun rechtsopvolgers.

2. Grondslag offertes

Offertes van Smart Group zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in, dat hij naar beste weten daarbij alle essentiële informatie voor de opzet en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Smart Group zal de door haar te verrichten adviesdiensten naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap, uitvoeren. Deze verplichting heeft het karakter van een inspanningsverplichting, omdat het bereiken van het beoogde resultaat niet kan worden gegarandeerd.

3. Terbeschikkingstelling van informatie, medewerkers en werkruimte door de opdrachtgever

Om de uitvoering van de opdracht goed en zoveel mogelijk volgens tijdschema te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Smart Group nodig heeft. Op basis van de door de opdrachtgever verstrekte informatie voert Smart Group de activiteiten naar beste kunnen uit en verbindt zij zich ertoe de grootst mogelijke beroepsbekwaamheid, integriteit en vakkennis aan te bieden. Dit geldt ook voor de terbeschikkingstelling van medewerkers van de eigen organisatie van de opdrachtgever, die bij de werkzaamheden van Smart Group betrokken (zullen) zijn. In overleg tussen Smart Group en de opdrachtgever, verschaft de opdrachtgever op zijn lokatie kosteloos een eigen werkruimte met telefoonaansluiting en, desgewenst, een fax- en/of datanetaansluiting.

4. Het betrekken van derden bij de opdrachtgever

Het betrekken of inschakelen van derden bij de opdrachtuitvoering door de opdrachtgever of door Smart Group geschiedt uitsluitend in onderling overleg.

5. Personeel

5.1 Wijziging adviesteam

Smart Group kan in overleg met de opdrachtgever de samenstelling van het adviesteam wijzigen, indien zij meent dat dit voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijk is. De wijziging mag de kwaliteit van de te verrichten adviesdiensten niet verminderen, noch de continuïteit van de opdracht ongunstig beïnvloeden. Een wijziging van het adviesteam kan ook op verzoek van de opdrachtgever in overleg met Smart Group plaatsvinden.

5.2 Het aantrekken of in dienst nemen van wederzijds personeel

Geen van de partijen mag tijdens de uitvoering van de opdracht en binnen één jaar na beëindiging van de opdracht personeel van de wederpartij in dienst nemen of met dit personeel over de indiensttreding onderhandelen, tenzij in overleg en na goedkeuring van de wederpartij.

6. Tarieven en kosten van de opdracht

Met betrekking tot de tarieven en de daarop gebaseerde kostenramingen staat in de offerte aangegeven, of daarin zijn begrepen de secretariaatskosten, reizen, reis- en verblijfkosten en andere opdrachtgebonden kosten. Voor zover deze kosten niet zijn inbegrepen, kunnen zij afzonderlijk worden berekend. Een tussentijdse verandering van het niveau van de lonen en kosten die Smart Group noodzaakt tot tariefaanpassing of aanpassing van andere hiervoor genoemde kostenvergoedingen, zal worden doorberekend.

7. Betalingsvoorwaarden

Het honorarium en de kosten zoals in artikel 6 genoemd, welke niet in de tarieven zijn inbegrepen, worden maandelijks bij declaratie in rekening gebracht. Betaling dient te geschieden binnen 30 dagen na declaratiedatum. Na die vervaldag wordt de wettelijke rente in rekening gebracht, zonder dat ingebrekestelling is vereist. Indien betaling achterwege blijft, kan Smart Group met een beroep op de onzekerheidsexceptie de uitvoering van de opdracht opschorten. Is de opdrachtgever in verzuim of schiet hij op een andere wijze tekort in het nakomen van één of meer van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor zijn rekening, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke.

Indien de opdracht is verstrekt door meer dan één opdrachtgever, zijn alle opdrachtgevers hoofdelijk aansprakelijk voor de nakoming van de verplichtingen zoals in dit artikel aangegeven (ongeacht de tenaamstelling van de declaratie).

8. Totstandkoming van de opdracht

De opdracht komt tot stand door aanvaarding of uitvoering van Smart Group. Smart Group zendt aan de opdrachtgever een offerte die voor akkoord ondertekend aan Smart Group geretourneerd moet worden. Smart Group is bevoegd haar activiteiten uit hoofde van de opdracht op te schorten totdat zij een kopie van de door de opdrachtgever voor akkoord ondertekende offerte retour heeft ontvangen.

9. Wijziging van de opdracht c.q. meerwerk

De opdrachtgever aanvaardt dat de tijdsplanning van de opdracht kan worden beïnvloed, indien partijen tussentijds overeenkomen de aanpak, werkwijze of omvang van de opdracht en/of de daaruit voortvloeiende werkzaamheden uit te breiden of te wijzigen.

Indien de tussentijdse wijziging in de opdracht of opdrachtuitvoering ontstaat door toedoen van de opdrachtgever, zal Smart Group de noodzakelijke aanpassingen aanbrengen, indien de kwaliteit van de dienstverlening dit vergt. Indien zo'n aanpassing leidt tot meerwerk, zal dit als een aanvullende opdracht aan de opdrachtgever worden bevestigd.

10. Duur en afsluiting van de opdracht

De duur van de opdracht kan behalve door de inspanning van het adviesteam worden beïnvloed door allerlei factoren, zoals de kwaliteit van de informatie die Smart Group verkrijgt en de medewerking die wordt verleend. Smart Group kan dan ook niet van tevoren exact aangeven hoe lang de doorlooptijd voor het uitvoeren van de opdracht zal zijn.

In financiële zin is de opdracht afgesloten zodra de eindafrekening door de opdrachtgever is goedgekeurd. Binnen een termijn van 30 dagen na dagtekening daarvan dient de opdrachtgever Smart Group hierover te berichten. Indien de opdrachtgever niet binnen deze termijn reageert, wordt de eindafrekening geacht te zijn goedgekeurd. Indien de opdrachtgever een controle wenst van een registeraccountant op de declaratie van Smart Group, dan zal daaraan medewerking worden verleend. De kosten van een dergelijke controle zijn voor rekening van de opdrachtgever.

11. Tussentijds beëindiging van de opdracht

Partijen kunnen de overeenkomst voortijdig eenzijdig beëindigen, indien één van hen van mening is dat de opdrachtuitvoering niet meer kan plaatshebben conform de bevestigde offerte en eventuele latere additionele opdrachtspecificaties. Dit dient gemotiveerd en schriftelijk aan de wederpartij te worden bekendgemaakt. Indien tot voortijdige beëindiging is overgegaan door de opdrachtgever, heeft Smart Group vanwege het ontstane en aannemelijk te maken bezettingsverlies recht op compensatie, waarbij het tot dan toe gemiddelde maandelijkse declaratiebedrag als uitgangspunt wordt gehanteerd.

Smart Group mag van haar bevoegdheid tot voortijdige beëindiging slechts gebruik maken als tengevolge van feiten en omstandigheden die zich aan haar invloed onttrekken of haar niet zijn toe te rekenen, voltooiing van de opdracht in redelijkheid niet kan worden gevergd. Smart Group behoudt daarbij aanspraak op betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden, waarbij aan de opdrachtgever onder voorbehoud de voorlopige resultaten van het tot dan toe verrichte werk ter beschikking zullen worden gesteld. Voorzover dit extra kosten met zich meebrengt, worden deze in rekening gebracht.

Ingeval een van beide partijen in staat van faillissement geraakt, surseance van betaling aanvraagt of de bedrijfsvoering staakt, heeft de andere partij het recht de opdracht zonder inachtneming van een opzegtermijn te beëindigen, een en nader onder voorbehoud van rechten.

12. Intellectuele eigendom

Modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht en in het advies of onderzoeksresultaat zijn opgenomen, zijn en blijven eigendom van Smart Group. De opdrachtgever heeft uiteraard het recht stukken te vermenigvuldigen voor gebruik in zijn eigen organisatie, voorzover passend binnen het doel van de opdracht. Ingeval van tussentijds beëindiging van de opdracht, is voorgaande van overeenkomstige toepassing.

13. Vertrouwelijkheid

Smart Group is verplicht tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de opdrachtgever jegens derden. Smart Group zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de opdrachtgever. De opdrachtgever zal zonder toestemming van Smart Group aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Smart Group, haar werkwijze en dergelijke, dan wel haar rapportage ter beschikking stellen.

14. Aansprakelijkheid

Smart Group is aansprakelijk voor de tekortkomingen in de uitvoering van de opdracht, voorzover deze het gevolg zijn van het niet in acht nemen door het bureau van zorgvuldigheid, deskundigheid en het vakmanschap waarop bij het uitbrengen van adviezen in het kader van de betrokken opdracht mag worden vertrouwd. De aansprakelijkheid voor de schade veroorzaakt door de tekortkomingen wordt beperkt tot het bedrag van het honorarium dat Smart Group voor haar werkzaamheden in het kader van die opdracht heeft ontvangen. Bij opdrachten die een langere doorlooptijd dan een half jaar hebben, geldt een verdere beperking van de hier bedoelde aansprakelijkheid tot maximaal het declaratiebedrag over de laatste 6 maanden. Eventuele aanspraken van de opdrachtgever in hier bedoelde zin dienen binnen één jaar na het ontdekken van de schade te zijn ingediend, bij gebreke waarvan de opdrachtgever zijn rechten heeft verwerkt.

15. Toepasselijk recht

Op deze overeenkomst is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.

16. Geschillenregeling

Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van de uitvoering van de onderhavige overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten, die daarvan het gevolg mochten zijn, worden beslecht door de bevoegde rechter van het arrondissement te 's-Hertogenbosch.

Algemene voorwaarden opleidingen Smart Group Futuring Business 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 daarvoor af te leggen examens 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

- De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
- Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst.
- 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.
- 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.
- 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

- 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.
- 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.
- 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

- Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;

- bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- 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,-;
- 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,-;
- bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
- In geval van restitutie hanteert Smart Group een terugbetalingstermijn van 30 dagen.

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

- 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.
- 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.
- 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.
- 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..
- 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 dagen 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

- 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.
- 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.
- Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8 – Levering

- Lesmateriaal*
 - 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.
 - Op alle fysiek en elektronisch aangeleverde lesmateriaal is copyright van toepassing.
- Correctiewerk*
 - De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten worden gecorrigeerd.
 - 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

- De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
- 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

- 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 – Overmacht

1. Er is sprake van overmacht voor ondernemer bij werkstaking, zeer slechte weersomstandigheden, ziekte, overlijden, oorlog, natuurrampen of overheidsmaatregelen die zich voordoen op de dag van de opleiding, de cursus en/of training en het doorgaan hiervan verhinderen.
2. Ondernemer zal in een dergelijke situatie direct contact opnemen met opdrachtgever/cursist voor overleg en voor een vervangende trainer zorg dragen.
3. De opleiding, de cursus en/of training zal indien mogelijk met een vervangende trainer dezelfde dag plaatsvinden of zo snel als mogelijk daarna in nauw overleg met opdrachtgever/cursist.
4. In situaties van overmacht is ondernemer niet aansprakelijk.

Artikel 14 – 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 15 – 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 16 – Intellectueel Eigendom

1. Op alle materialen van de ondernemer die tijdens het onderwijs, de opleiding, de cursus en/of training worden verstrekt aan cursisten of ter kennis komen aan cursisten rust copyright. Niets van deze materialen mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opname, of op

enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de ondernemer.

2. Het eigendomsrecht van de in de kader van de opleiding, de cursus en/of training verstrekte materialen gaat over aan de cursist/klant. Het intellectuele eigendom blijft ten alle tijden achter bij de ondernemer.

Artikel 17– 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 18 – 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.