



## **Algemene Voorwaarden CIVA B.V. Consumenten / open opleidingen**

### **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.
- EVC: Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
- Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend diploma.
- Niet formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijs wetgeving.
- Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
- Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
- Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of dienst en waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
- Ondernemer: CIVA B.V., KvK: 14059746.
- Consument: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

### **2. Toepasselijkheid**

1. 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.
2. Specifieke aanvullende voorwaarden m.b.t. een opleiding/cursus vermeld op de website/studiegids kunnen gehanteerd worden, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.

### **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/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
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 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,

b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal: - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen; - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst; - de levertijd van het lesmateriaal.

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, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

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 veertien dagen 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.

#### **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 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 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **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 schriftelijk dan wel elektronisch;
- 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.

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 dan wel 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.

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

## **6. Beëindiging van de overeenkomst**

1. De consument kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt 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 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. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.

3. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.

4. 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.

5. 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. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 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. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door de consument aan de ondernemer worden voldaan.

7. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende



overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.

8. 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.

9. 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.

## **7. Prijswijzigingen**

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst 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 de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.

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

## **8. Levering**

### **1. Lesmateriaal**

a. 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 wijze wordt aangeboden.

b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.

c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor de consument.

### **2. Correctiewerk**

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

## **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.

## **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. 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.

3. 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 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.

4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

### **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 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

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 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke 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.

3. Gedurende de behandeling van een klacht, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

### **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.

### **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.



#### **14. Vertrouwelijkheid**

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.

#### **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 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 de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

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.

3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost kan er conform klachtenreglement een klacht worden ingediend.

#### **18. Wijziging**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing vanaf 1 augustus 2016.