



Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Inhoud

Artikel 1 - Definities.....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid.....	3
Artikel 3 - Aanbod.....	3
Artikel 4 - Overeenkomst	4
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	4
Artikel 6 - Auteursrechten.....	6
Artikel 7 - Prijswijzigingen	7
Artikel 8 - Levering.....	7
Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst	7
Artikel 10 - Betaling	8
Artikel 11 - Niet-tijdige betaling	8
Artikel 12 - Opschorten	8
Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer.....	9
Artikel 14 - Vertrouwelijkheid	9
Artikel 15 - Vragen en klachten.....	9
Artikel 16 - Geschillenregeling.....	10
Artikel 17 - Nakominggarantie	11
Artikel 18 - Wijziging.....	11



Artikel 1 - Definities

Abonnement: Een regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een leeraanbod.

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

Afstandsonderwijs: Vorm van onderwijs, waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

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

Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.

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

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 andere vorm van beoordeling.

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

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

Ondernemer: Natuurlijke persoon of rechtspersoon die een educatieve dienst levert.

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



Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en u met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien de ondernemer ook andere (branche-gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit geldt niet als er bepalingen in zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan de bepalingen die staan in de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor u gunstigste bepaling. Wel mag de ondernemer altijd ten gunste van u afwijken ook ten opzichte van de algemene voorwaarden. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.

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/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 u 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 u 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 u 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 u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
- 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

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

2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kunt u 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 u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. De ondernemer doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling.



2. Herroepingsrecht. U kunt de opleiding binnen 14 dagen na inschrijving kosteloos herroepen. Dit noemen we ook wel annuleren. De 14 dagen gaan tellen vanaf het moment van inschrijven (de 'inschrijfdatum') en niet vanaf het moment dat je eventuele fysieke leerstof (boeken of ander lesmateriaal) ontvangt. Een opleiding is namelijk geen product maar een educatieve dienst die je bij ons afneemt.

3. Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen of tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch; en geldt de volgende annuleringsregeling:

U betaalt:

- Tot 2 maanden voor aanvang: 10% van de overeengekomen prijs;
- Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang: 20% van de overeengekomen prijs;
- Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang: 30% van de overeengekomen prijs;
- Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang: 50% van de overeengekomen prijs
- Tussentijdse annulering 100% van de overeengekomen prijs

4. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen.

5. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de ondernemer niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die 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.

6. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt 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 wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die 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.

7. De ondernemer stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.



8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.

9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 dient u 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 uw rekening te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor uw risico. 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 u aan de ondernemer worden voldaan.

10. Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6 wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan u van rechtswege ontbonden.

11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijke verzoek. In dergelijke gevallen behoudt u het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als u in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan bent u een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.

12. 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. u er van tevoren uitdrukkelijk mee hebt ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat u verklaart afstand te doen van uw recht van ontbinding, en
- b. de ondernemer de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van de ondernemer worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer. De copyright / eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij de ondernemer.



Artikel 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. U 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.

Artikel 8 - Levering

1. Lesmateriaal

- a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan u. 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, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
- c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor u.

2. Correctiewerk

- a. U 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.

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is de ondernemer bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien de ondernemer zijn verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen 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 (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.



Artikel 10 - Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – 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 u 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. U kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de ondernemer u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
- b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtigde incassokosten.
- c) 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,-.
- d) De ondernemer kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12 - Opschorten

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 incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Deelneming aan de opleiding(en) / training geschiedt op eigen risico. Gebruiker is niet aansprakelijk voor enige tijdens de opleiding opgelopen schade / letsel van of aan de deelnemer, of enige door de deelnemer tijdens de opleiding veroorzaakte schade / letsel aan derden.



2. Indien Gebruiker aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in deze bepaling is geregeld.
3. Indien Gebruiker aansprakelijk is voor directe schade, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
4. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
5. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Gebruiker of zijn ondergeschikten.
6. Gebruiker aanvaardt geen aansprakelijkheid voor diefstal, verlies of schade, van welke aard ook, tijdens of ten gevolge van een evenement.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Door u 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

1. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld.
3. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 12 maanden bewaard.
4. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16.



Artikel 16 - Geschillenregeling

HKA is aangesloten bij de Geschillencommissie Algemeen

www.degeschillencommissie.nl

Het doel van een geschillenprocedure

HKA is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de opleiding Holistisch Therapeut voor Paard en mens. Onderdeel hiervan is het vaststellen van een geschillenregeling. Deze regeling stelt klanten van HKA in staat om klachten over aan de opleidingen gerelateerde zaken door een onafhankelijke commissie te laten behandelen.

In eerste instantie lossen HKA en degenen die de opleiding volgen samen de problemen op. Als dit echter niet lukt, moet er een laagdrempelige klachtenprocedure zijn.

Wanneer schakel je de geschillencommissie in?

In eerste instantie richt je je met een klacht aan de docent met wie je te maken hebt, of aan de directie (G.Dijkman) van HKA. Als dat niet tot de gewenste oplossing heeft geleid, kun je de geschillencommissie inschakelen.

Nadat u uw klacht tegen de aanbieder hebt ingediend bij De Geschillencommissie gaan zij uw klacht onderzoeken. Vervolgens vragen zij u om aanvullende informatie die nodig is voor het daadwerkelijk behandelen van uw klacht. Als alle gegevens compleet zijn, leggen zij de klacht voor aan de aanbieder.

De aanbieder krijgt een maand de tijd om te reageren op uw klacht. Ook kan uw aanbieder er voor kiezen om alsnog op uw klacht in te gaan en samen een oplossing te zoeken. Als u er dan samen uitkomt zetten wij de behandeling bij De Geschillencommissie stop. Als de reactie van uw aanbieder binnen is verzamelen zij uw standpunten en die van de andere partij (ook digitaal) en schakelen indien nodig een deskundige in. In een later stadium wordt er eventueel een datum gepland voor de zitting over uw klacht. Zowel u als uw aanbieder krijgen daar de kans mondeling de klacht en de reactie daarop toe te lichten. Nadat de

zitting geweest is, zal de Geschillencommissie op basis van alle documenten en de toelichting daarop een uitspraak doen. Deze uitspraak volgt binnen 4 tot 6 weken na de zitting.

Artikel 17 - Nakominggarantie

1. De ondernemer accepteert de bindende adviezen van De Geschillencommissie Algemeen, tenzij de ondernemer het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.

2. De ondernemer verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door u is voldaan aan de innamevereisten (betaling



Heart Ki Academy

klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:

- aan de ondernemer is surseance van betaling verleend, of
- de ondernemer is failliet verklaard, of
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.

Artikel 18 - Wijziging

Heart Ki Academy is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.