

Algemene voorwaarden De Kantooropleider BV

Deze algemene voorwaarden zijn geldig voor onze academy-opleidingen, die via fysieke trainingsbijeenkomsten worden aangeboden. Voor onze vakopleidingen, die in de vorm van blended learning worden aangeboden, zijn andere algemene voorwaarden geldig en te downloaden via onze website.

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene voorwaarden: De in dit document beschreven algemene voorwaarden.
- Cursist: Een deelnemer aan een academy-opleiding, -cursus of -training van De Kantooropleider.
- Cursus: Een leseenheid, die is af te sluiten met een extern examen en deel kan uitmaken van een opleiding. Een cursus kan ook als losstaande leseenheid gevolgd worden.
- Extern examen: Een examen bij een zelfstandig en onafhankelijk exameninstituut. De Kantooropleider is een zelfstandig opleidingsinstituut dat zelf geen examens afneemt. De Kantooropleider leidt uitsluitend op voor externe examens.
- Inschrijfvoorwaarden: De voorwaarden die gelden bij inschrijving, uitgewerkt in een document dat bij de inschrijvingsprocedure aan de inschrijver wordt getoond. Er zijn inschrijfvoorwaarden voor vakopleidingen en inschrijfvoorwaarden voor academy-opleidingen.
- Inschrijver: De persoon die zichzelf of iemand anders inschrijft voor een cursus of opleiding van De Kantooropleider. De inschrijver is degene die de cursus of opleiding gaat volgen (cursist) óf een derde (bijvoorbeeld werkgever of uitkeringsinstantie) die een werknemer of cliënt inschrijft voor een cursus of opleiding (klant).
- Klant: De afnemer van diensten bij De Kantooropleider; indien de klant ingeschreven is voor een cursus of opleiding, wordt hij/zij aangeduid als cursist. Als een bedrijf of organisatie iemand inschrijft voor een cursus of opleiding, wordt het bedrijf of de organisatie aangeduid als klant, en de ingeschreven persoon als cursist.
- Lesmateriaal: Les- of instructiemateriaal, dat wordt gebruikt bij de opleidingen en cursussen/trainingen van De Kantooropleider.
- De Kantooropleider is een werkmaatschappij van LSSO Opleidingen BV, KvK-nummer 58042326.
- Opleiding: Een door De Kantooropleider verzorgde opleiding, bestaande uit meerdere leseenheden die aangeduid worden als 'cursussen'.
- Prijs: De prijs voor een cursus of opleiding met inbegrip van bijkomende kosten en belastingen. De prijs voor een cursus of opleiding bestaat in ieder geval uit het lesgeld, meestal inclusief lesmateriaal en eventuele cateringkosten. Er kunnen kostenonderdelen zijn, die niet onder de prijs van opleiding of cursus vallen, zoals examengelden, die naar keuze vooruitbetaald kunnen worden via de opleider. Op de site wordt per opleiding/cursus/training duidelijk aangegeven welke kostenonderdelen onder de prijs vallen, en voor welke kostenonderdelen een aanvullend bedrag verschuldigd is.
- Training: een cursus, waar een actieve rol van de deelnemer wordt vereist in de vorm van oefeningen en (groeps-)opdrachten.
- Trainingsdag: Bijeenkomst van cursisten, die dezelfde cursussen of trainingen volgen, voor contactonderwijs.
- Studieovereenkomst: Een overeenkomst tot het volgen (door de cursist) en verzorgen (door De Kantooropleider) van een of meerdere cursussen/trainingen of een opleiding.
- Website: De website van De Kantooropleider is <https://www.dekantooropleider.nl>.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contracten tot afname van diensten en alle inschrijvingen voor academy-opleidingen en -cursussen bij De Kantooropleider afgesloten, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid c.

- b. Door inschrijving voor een academy-opleiding of -cursus aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en de specifiek voor inschrijvingen geldende inschrijffvoorwaarden.
- c. Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn slechts geldig, als deze schriftelijk tussen De Kantooropleider en de klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt ook verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld via e-mail of website).
- d. In de gevallen waarin de inschrijffvoorwaarden en/of de algemene voorwaarden niet voorzien, zal De Kantooropleider in overleg met de klant een regeling treffen naar redelijkheid.
- e. Indien blijkt dat een of meer bepalingen van de algemene voorwaarden krachtens de wet ongeldig of onverbindend zijn, tast dit de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Als blijkt dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zal De Kantooropleider het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling. Deze aanpassing gebeurt, voor zover van toepassing op bestaande inschrijvingen of contracten tot afname van diensten, in overleg met de klant.

Artikel 3 – Aanbod en informatieverstrekking

- a. Het aanbod van De Kantooropleider staat in de opleidingsbrochure en op de website. Maatwerkeraanbod, waarbij de voorwaarden afwijken van de bepalingen in de opleidingsbrochure of op de website, wordt weergegeven in een offerte.
- b. Het aanbod in de opleidingsbrochure en op de website bevat:
 - een omschrijving van de academy-cursus of -opleiding en de onderdelen waaruit de studie bestaat;
 - aanvangsdatum, opleidingslocatie(s) en duur van de academy-cursus of -opleiding;
 - een geadviseerde of minimale vooropleiding;
 - het niveau van de cursus of opleiding;
 - de geadviseerde studieduur en de te verwachten studiebelasting;
 - het examen of de examens bij een extern examenbureau, waar de cursus of opleiding mee kan worden afgesloten;
 - eventuele mogelijkheden tot vrijstelling van onderdelen van de studie;
 - een duidelijk en compleet overzicht van de kosten van de cursus of opleiding, waarbij duidelijk wordt aangegeven welk gedeelte van het aanbod verplicht is om af te nemen door de klant en welke onderdelen facultatief zijn, en waarbij duidelijk vermeld wordt welke onderdelen van het aanbod bij het lesgeld zijn inbegrepen en welke onderdelen tegen meerkosten kunnen worden afgenomen.
- c. Vragen van administratieve aard kunnen telefonisch of per e-mail worden gesteld. De Kantooropleider beantwoordt binnenkomende vragen waar mogelijk dezelfde dag, maar in ieder geval binnen drie dagen. Indien de beantwoording van een vraag meer dan drie dagen kost, deelt De Kantooropleider dit binnen drie dagen aan de vragensteller mee en geeft duidelijk aan binnen welke termijn de vraag beantwoord wordt.

Artikel 4 – Inschrijving en studieovereenkomst

- a. Inschrijving voor een academy-cursus of -opleiding gebeurt via de website van De Kantooropleider.
- b. Een studieovereenkomst komt tot stand door de inzending van het digitale ingevulde inschrijfformulier en nadat de cursist niet binnen de bedenktijd (zie artikel 7 lid f) heeft aangegeven van de overeenkomst te willen afzien.
- c. Bij inschrijving voor een academy-cursus of -opleiding zijn de inschrijffvoorwaarden van toepassing. De inschrijffvoorwaarden behelzen een duidelijke uitwerking van de bepalingen hieromtrent in de algemene voorwaarden.

- d. Indien er tegenstrijdigheden blijken te zijn tussen de bepalingen van de algemene voorwaarden en de inschrijfvoorwaarden, worden de voor de klant meest voordelige bepalingen gehanteerd.
- e. De studieovereenkomst, die de inschrijver bij inschrijving op het scherm krijgt en per e-mail ontvangt, bevat in elk geval de volgende gegevens:
 - de naam van het instituut;
 - de cursus(sen) of opleiding waarvoor wordt ingeschreven;
 - de cursuskosten (lesgeld) inclusief digitaal lesmateriaal;
 - aanvangsdatum en cursusplaats;
 - bijkomende kosten (indien van toepassing) en/of vooruitbetaling van examengeld;
 - betalingstermijn en overige betalingsvoorwaarden.
- f. De cursist heeft op basis van een studieovereenkomst in ieder geval recht op:
 - een duidelijke bevestiging direct na inzending van het ingevulde inschrijfformulier;
 - uitsluitel over het al dan doorgaan van de academy-opleiding of -cursus uiterlijk 14 dagen voor de startdatum met de garantie dat cursussen en opleidingen met minimaal 4 inschrijvingen doorgang zullen vinden;
 - bij niet doorgaan van de academy-opleiding of cursus het aanbod (de cursist is vrij om al dan niet gebruik te maken van dit aanbod) om deel te nemen aan dezelfde opleiding of cursus in een andere cursusplaats (indien van toepassing) met een korting van 10% op de overeengekomen prijs van de opleiding of cursus in verband met de door cursist te maken reiskosten en/of andere extra kosten.
 - toegang tot de trainingdagen in de toegezegde cursusplaats(en) van de academy-cursus of -opleiding, waarvoor ingeschreven is;
 - het aantal trainingdagen dat in het voorlichtingsmateriaal toegezegd is;
 - onderwijs of training, dat in voldoende mate is afgestemd op eventueel af te leggen examens;
 - alle in het voorlichtingsmateriaal toegezegde begeleiding bij thuis uit te werken opdrachten en cases en toegang tot daarvoor benodigde digitale tools en les- of trainingsmaterialen.

Artikel 5 – Prijs

- a. De hoogte van de lesgelden staat duidelijk in de opleidingsbrochure en op de website van De Kantooropleider vermeld. Kosten voor extra, facultatieve dienstverlening worden apart vermeld.
- b. Verzendkosten voor bestelde materialen, waarvoor de klant of cursist via het lesgeld of via meerprijs heeft betaald, zijn bij de gerekende prijzen inbegrepen en worden niet apart aan de klant of cursist in rekening gebracht.
- c. Indien in de opleidingsbrochure of op de website een foutieve prijs vermeld staat, die zodanig afwijkt van de normaal gebruikelijke prijzen, dat de inschrijver had kunnen begrijpen dat het om een fout moet gaan, is De Kantooropleider gerechtigd alsnog de juiste prijs te berekenen. De inschrijver die hiermee niet akkoord gaat, heeft dan het recht van de inschrijving af te zien en krijgt betaald lesgeld gerestitueerd.
- d. Prijsverhogingen op cursussen of opleidingen, die plaatsvinden nadat de studieovereenkomst van deze cursussen of opleidingen tot stand gekomen zijn, zullen niet leiden tot prijscorrecties achteraf en naheffingen voor de cursist, ook niet als ten tijde van de prijsverhoging de cursist nog niet gestart is met de desbetreffende cursussen of opleidingen.
- e. Voor zover wettelijk toegestaan op basis van inschrijving in het instellingenregister van CRKBO zal De Kantooropleider de cursussen en opleidingen vrij van btw aanbieden.

Artikel 6 – Betaling

- a. Bij inschrijving voor een cursus of opleiding via de website krijgt de inschrijver een pro-forma factuur op het scherm, die hij/zij via i-deal kan betalen. Ook betaling via een bankoverschrijving volstaat, mits onder vermelding van het factuurnummer.

- b. Op de factuur is de betalingstermijn aangegeven. Facturen moeten uiterlijk 10 dagen voor aanvang van academy-opleiding of -cursus voldaan zijn.
- c. Na betaling (per i-deal of via bankoverschrijving) ontvangt de inschrijver per mail de definitieve factuur, met de toevoeging dat deze is voldaan.
- d. Indien de cursist of de klant kiest voor betaling in termijnen, worden deze termijnen via automatische incasso afgeschreven. Op het inschrijfformulier geeft cursist of klant hiervoor toestemming.
- e. Bij betaling in termijnen wordt in maandtermijnen geïnd. De eerste termijn wordt afgeschreven in het begin van de maand waarin de opleiding of cursus aanvangt. De overige maandtermijnen worden in het begin van de daarop volgende maanden afgeschreven.
- f. Indien een derde de factuur voor cursus of opleiding zal betalen (bijvoorbeeld werkgever, instantie of opleider) kan de inschrijver dit aangeven in het inschrijfformulier. De derde krijgt in dat geval de factuur direct per mail toegezonden.
- g. Bij maatwerk via een offerte ontvangt de klant een factuur, met een in de offerte overeengekomen betalingstermijn.
- h. Bij maatwerk via een offerte is betaling in termijnen alleen mogelijk, als dit in de offerte is overeengekomen.

Artikel 7 – Ontbinding van de studieovereenkomst

- a. De studieovereenkomst komt tot stand na aanmelding door inzending van het ingevulde inschrijfformulier én na het verstrijken van de bedenktijd (zie lid f van dit artikel).
- b. Indien een opleiding of cursus niet doorgaat wegens gebrek aan belangstelling, vervalt de studieovereenkomst zonder enige financiële verplichting voor de cursist of klant; eventuele betaalde bedragen worden binnen 14 dagen gerestitueerd. Indien een opleiding of cursus in een cursusplaats niet doorgaat wegens gebrek aan belangstelling, kan de cursist een voorstel voorgelegd worden om in een andere cursusplaats deel te nemen; cursist kan dit voorstel zonder opgave van redenen weigeren, waarna de studieovereenkomst zonder financiële verplichtingen voor cursist of klant vervalt.
- c. Nadat de studieovereenkomst tot stand is gekomen, heeft de cursist of klant het recht te cursus of opleiding tot 14 dagen voor de startdatum te annuleren tegen betaling van 20% van de overeengekomen prijs. Een cursus kan vanaf 14 dagen voor de start niet meer geannuleerd worden. Wel kunnen nog niet aangevangen cursussen van een opleiding worden geannuleerd tot 14 dagen van de starttermijn van deze cursussen tegen betaling van 20% van het lesgeld van die cursussen.
Voorbeeld: Een opleiding bestaat uit vier cursussen, waarvan twee beginnen op 1 maart en de andere twee op 1 mei. De gehele opleiding kan na totstandkoming van de studieovereenkomst geannuleerd worden tegen betaling van 20% van de overeengekomen prijs voor de gehele opleiding tot 14 dagen voor 1 maart. De twee laatst startende cursussen kunnen geannuleerd worden tegen betaling van 20% van de overeengekomen prijs van die cursussen tot 14 dagen voor 1 mei.
- d. In geval van annulering wordt het lesgeld gerestitueerd op basis van het gestelde in lid c van dit artikel en op basis van de overeengekomen en betaalde prijs.
Voorbeeld: Een opleiding bestaat uit 4 cursussen, die ieder € 300,- kosten. De volledige opleiding kost € 1.100,- bij inschrijving ineens. De klant of cursist maakt gebruik van een kortingsaanbod van € 100,- op de gehele opleidingsprijs, waardoor het totale lesgeld € 1.000,- bedraagt. Bij annulering na aanvang van de opleiding, maar binnen 14 dagen voor aanvang van de laatste twee cursussen is klant of cursist 80% van € 500,- ofwel € 400,- minder verschuldigd; indien het cursusgeld reeds is betaald, krijgt klant of cursist dit bedrag gerestitueerd.
- e. Te restitueren bedragen, om welke reden dan ook, worden uitsluitend teruggestort op het bankrekeningnummer waarvan de betreffende bedragen door De Kantooropleider zijn ontvangen.

- f. Na inzending van het ingevulde inschrijfformulier heeft de klant of cursist recht op een bedenktijd van 14 dagen, maar uiterlijk tot 14 dagen voor aanvang van de opleiding of cursus. Op het inschrijfformulier gaat de klant of cursist uitdrukkelijk akkoord met een beperking in tijd van de 14 dagen bedenktijd, indien de inschrijving minder dan 28 dagen voor aanvang van de opleiding of cursus plaatsvindt. De studieovereenkomst gaat na verstrijken van de bedenktijd in, tenzij de klant of cursist binnen de denktijd aangeeft de inschrijving ongedaan te maken.

Voorbeeld: Een opleiding start op 1 mei. Een cursist schrijft zich in op 1 april. Deze cursist heeft een bedenktijd van 14 dagen (tot en met 14 april). Een andere cursist schrijft zich in op 10 april. Deze cursist heeft een bedenktijd van 7 dagen (tot en met 16 april), omdat op 17 april de uiterlijke bedenktijd is bereikt.

Artikel 8 – Copyrights en rechten

- a. Schriftelijk lesmateriaal, zoals lesboeken, readers en syllabi, worden door de cursist aangeschaft en zijn/blijven eigendom van de cursist. Dit geldt zowel voor het schriftelijk lesmateriaal, dat bij het lesgeld inbegrepen is, als voor het materiaal dat de cursist tegen meerprijs heeft aangeschaft.
- b. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door De Kantooropleider verstrekte digitale of schriftelijke lesmateriaal, blijven bij De Kantooropleider of bij de partij(en) waarvan De Kantooropleider het materiaal betrokken heeft. Niets uit deze materialen mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van De Kantooropleider, behoudens verveelvoudiging voor eigen gebruik van de cursist.

Artikel 9 – Wijziging opleiding

- a. De Kantooropleider verzorgt opleidingen voor maatschappelijk erkende diploma's, afgenomen door externe examenbureaus.
- b. De Kantooropleider verplicht zich de examenstof, zoals weergegeven in de examenprogramma's van de examenbureaus, volledig te behandelen in de cursus of opleiding, zodat de cursist een maximale kans van slagen heeft voor het betreffende examen.
- c. Indien een examenbureau zijn examenprogramma aanpast, zal De Kantooropleider de inhoud van de cursus of opleiding hierop aanpassen.
- d. Aanpassing van de lesstof van een cursus of opleiding als gevolg van een gewijzigd examenprogramma kan voor de cursist of klant geen reden zijn om de studieovereenkomst te beëindigen.

Artikel 10 – Examens

- a. De Kantooropleider leidt op voor examens van externe examenbureaus.
- b. De cursist is zelf verantwoordelijk voor tijdige inschrijving voor een examen en betaling van het examengeld.
- c. De inschrijffprocedure geeft inschrijver of betalende werkgever of instantie de mogelijkheid om het examengeld vooraf samen met het lesgeld te betalen. Ook in dat geval blijft de cursist zelf verantwoordelijk voor tijdige inschrijving voor het examen. De Kantooropleider zorgt in dat geval voor tijdige afdracht van het examengeld.
- d. Als cursist, werkgever of instantie het examengeld vooraf aan De Kantooropleider heeft betaald, bestaat er uitsluitend een verplichting om hiermee de examengelden voor reguliere examens te voldoen. Indien een cursist voor een examen zakt en opnieuw examen wil afleggen, moet hij/zij zelf zorgen voor betaling van het examengeld.
- e. De Kantooropleider heeft op geen enkele manier bemoeienis met of invloed op de examenuitslag. Over de uitslag van het examen, dan wel tijdens het examen gerezen bezwaren, kan de cursist uitsluitend communiceren met het examenbureau.
- f. Er bestaat voor de cursist nooit een verplichting om een cursus of opleiding met een examen af te sluiten.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid

- a. Als De Kantooropleider aansprakelijk is voor schade bij de klant of cursist, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gevolgschade, winstderving of misgelopen omzet, is uitgesloten, behoudens in geval van opzet of grove schuld van directie of personeel van De Kantooropleider.
- b. De Kantooropleider is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de klant of de cursist.
- c. De Kantooropleider is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen, verstrekt in verband met de cursus of opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het lesmateriaal of de studiebrochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een cursus of opleiding.
- d. De Kantooropleider is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids-)instructies niet naleeft.
- e. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich uit tot alle personen waarvoor De Kantooropleider verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van De Kantooropleider of door De Kantooropleider aangesteld voor de uitvoering van de studieovereenkomst).
- f. Als de klant niet zelf deelneemt aan een cursus of opleiding, maar in plaats daarvan een of meer mensen laat deelnemen (bijvoorbeeld werknemers of cliënten), staat hij/zij ervoor in dat de op last van hem/haar ingeschreven deelnemers de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

Artikel 12 – Overmacht

- a. De Kantooropleider verplicht zich de uit de studieovereenkomst voortvloeiende taken loyaal en tijdig uit te voeren.
- b. Indien uitvoering of tijdige uitvoering niet mogelijk is in verband met externe oorzaken, is er sprake van overmacht. Te denken valt aan niet tijdige levering van lesmateriaal als gevolg van een staking bij de vervoerder, het niet op de geplande datum verzorgen van een trainingsdag als gevolg van brand bij de scholingslocatie, het uitvallen van het digitale systeem als gevolg van een storing bij de provider, enz.
- c. Als er sprake is van overmacht, is De Kantooropleider niet aansprakelijk voor eventuele schade bij de klant of cursist. Wel verplicht De Kantooropleider zich in dergelijke gevallen zo snel mogelijk voor een oplossing te zorgen, door alsnog te leveren of lessen te verzorgen, enz. Als dit niet mogelijk is, verplicht De Kantooropleider zich in overleg met de klant(en) of cursist(en) te komen tot een redelijk alternatief.
- d. Als taken later worden uitgevoerd of komen te vervallen in verband met overmacht, houdt De Kantooropleider de klant en/of cursist goed op de hoogte van de situatie en de te nemen stappen.

Artikel 13 – Vertrouwelijkheid, privacy en persoonsgegevens

- a. Bij inschrijving voor een academy-cursus of -opleiding is de inschrijver verplicht zijn/haar correcte en volledige persoonsgegevens, zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs, te vermelden op het inschrijfformulier. Bij het opzettelijk vermelden van valse persoonsgegevens kan De Kantooropleider eenzijdig de studieovereenkomst beëindigen zonder dat hierdoor recht op restitutie van lesgeld ontstaat. Onder opzettelijk vermelden van valse gegevens wordt in ieder geval niet verstaan het maken van typefouten of het verstrekken van verkeerde gegevens op basis van misverstanden of het niet goed begrijpen van de in te vullen vragen.

- b. De Kantooropleider vraagt bij inschrijving alleen naar persoonsgegevens, die nodig zijn in verband met de uitvoering van de scholing.
- c. De bij inschrijving verstrekte informatie wordt door De Kantooropleider vertrouwelijk behandeld.
- d. Ter bescherming van de privacy zal De Kantooropleider geen persoonsgegevens of andere naar personen te herleiden gegevens afstaan aan derden, tenzij het afstaan van deze gegevens wettelijk afgedwongen wordt.

Artikel 14 – Bekendmaking en wijziging

- a. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de klant en maken deel uit van de algemene informatievoorziening van De Kantooropleider. De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van De Kantooropleider en kunnen gratis worden gedownload.
- b. Onderdeel van de inschrijfprocedure is, dat de inschrijver verklaart kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden en de inschrijfvoorwaarden. De algemene voorwaarden en de inschrijfvoorwaarden kunnen direct worden geraadpleegd, voordat de inschrijver deze verklaring afgeeft.
- c. Op verzoek zal De Kantooropleider de algemene voorwaarden gratis per e-mail toezenden.
- d. De Kantooropleider kan de algemene voorwaarden wijzigen. Bekendmaking vindt plaats door middel van een algemene kennisgeving op de website, aangevuld met een persoonlijke kennisgeving via nieuwsbrief, social media of andere ter beschikking staande communicatiemiddelen.

Artikel 15 – Klachten- en geschillenregeling

- a. De studieovereenkomst valt onder het Nederlands recht.
- b. Indien de klant of cursist een klacht heeft met betrekking tot door De Kantooropleider geleverde diensten, kan er een klacht worden ingediend volgens de klachtenprocedure, die op de website is gepubliceerd.
- c. Indien geen overeenstemming over een klacht wordt bereikt, kan de klant of cursist de zaak voorleggen bij de externe onafhankelijke klachtenfunctionaris, zoals in het klachtenreglement is weergegeven.
- d. De Kantooropleider conformeert zich aan het oordeel van de externe klachtenfunctionaris.
- e. Voor de behandeling van een klacht of een geschil is geen vergoeding verschuldigd.