

Algemene voorwaarden LSSO Opleidingen / Academie Mercurius

Deze algemene voorwaarden zijn geldig voor onze vakopleidingen, die via blended learning worden aangeboden. Voor onze academy-opleidingen, die in de vorm van fysieke trainingsbijeenkomsten 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.
- Blended-learningomgeving: de leeromgeving van LSSO Opleidingen, bestaande uit digitaal lesmateriaal met digitale ondersteuning (vragen stellen via het forum) en fysieke begeleiding (via zoom, app, e-mail). De blended-learningomgeving van LSSO Opleidingen is gebaseerd op de filosofie van het omgekeerde klaslokaal (flipped classroom).
- Forum: De plek op het digitale platform, waar de cursist vragen over de lesstof kan stellen.
- Cursist: Een deelnemer aan een vakopleiding of vakcursus van Academie Mercurius / LSSO Opleidingen. Academie Mercurius is gespecialiseerd in de begeleiding van digitaal onderwijs; inschrijvingen via de site van LSSO Opleidingen worden aangemerkt als aanmeldingen bij Academie Mercurius.
- Extern examen: Een examen bij een zelfstandig en onafhankelijk exameninstituut. Academie Mercurius / LSSO Opleidingen is een zelfstandig opleidingsinstituut dat zelf geen examens afneemt, uitsluitend opleidt voor externe examens.
- Inschrijfformules: De voorwaarden die gelden bij inschrijving, uitgewerkt in een document dat bij de inschrijvingsprocedure aan de inschrijver wordt getoond. Er zijn inschrijfformules voor vakopleidingen en inschrijfformules voor academy-opleidingen.
- Inschrijver: De persoon die zichzelf of iemand anders inschrijft voor een vakcursus of vakopleiding van Academie Mercurius / LSSO Opleidingen. De inschrijver is degene die de vakcursus of vakopleiding gaat volgen (cursist) óf een derde (bijvoorbeeld werkgever of uitkeringsinstantie) die een werknemer of cliënt inschrijft voor een vakcursus of vakopleiding (klant).
- Klant: De afnemer van diensten bij Academie Mercurius / LSSO Opleidingen; indien de klant ingeschreven is voor een vakcursus of vakopleiding, wordt hij/zij aangeduid als cursist. Als een bedrijf of organisatie iemand inschrijft voor een vakcursus of vakopleiding, wordt het bedrijf of de organisatie aangeduid als klant, en de ingeschreven persoon als cursist.
- Lesmateriaal: Les- of instructiemateriaal, dat wordt gebruikt bij de vakopleidingen en -cursussen/trainingen van Academie Mercurius / LSSO Opleidingen.
- LSSO Opleidingen is een merknaam van LSSO BV, KvK-nummer 17215095.
- Prijs: De prijs voor een vakcursus of vakopleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen. De prijs voor een vakcursus of vakopleiding bestaat uit een verplicht onderdeel (lesgeld), eventueel tegen meerprijs aan te vullen met extra diensten, zoals vooruitbetaling van examengeld.
- Studieovereenkomst: Een overeenkomst tot het volgen (door de cursist) en verzorgen (door Academie Mercurius) van een of meerdere vakcursussen of een vakopleiding.
- Vakcursus: Een leseenheid, die is af te sluiten met een extern examen en deel kan uitmaken van een vakopleiding. Een vakcursus kan ook als losstaande leseenheid gevolgd worden.
- Vakopleiding: Een door LSSO Opleidingen ontwikkelde en door Academie Mercurius verzorgde vakopleiding, bestaande uit meerdere leseenheden die aangeduid worden als 'vakcursussen'.
- Website: De website van LSSO Opleidingen is <https://www.lssso-opleidingen.nl>.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- a. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contracten tot afname van diensten en alle inschrijvingen voor vakopleidingen en -cursussen bij LSSO Opleidingen afgesloten, voor zover daarvan niet uitdrukkelijk wordt afgeweken overeenkomstig artikel 2 lid c.
- b. Door inschrijving voor een vakopleiding of -cursus aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden en de specifiek voor inschrijvingen geldende inschrijfvoorwaarden.
- c. Afwijkingen van de algemene voorwaarden zijn slechts geldig, als deze schriftelijk tussen LSSO Opleidingen 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 inschrijfvoorwaarden en/of de algemene voorwaarden niet voorzien, zal LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen 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 vakcursus of -opleiding en de onderdelen waaruit de studie bestaat;
 - een geadviseerde of minimale vooropleiding;
 - het niveau van de vakcursus of vakopleiding;
 - de geadviseerde studieduur en de te verwachten studiebelasting;
 - het examen of de examens bij een extern examenbureau, waar de vakcursus of vakopleiding mee kan worden afgesloten;
 - eventuele mogelijkheden tot vrijstelling van onderdelen van de studie;
 - een duidelijk en compleet overzicht van de kosten van de vakcursus of vakopleiding, 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. LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen dit binnen drie dagen aan de vragensteller mee en geeft duidelijk aan binnen welke termijn de vraag beantwoord wordt.
- d. Vragen over de lesstof kunnen worden gesteld binnen de blog of in het forum. Deze vragen worden binnen een werkdag beantwoord, zodat de cursist zo snel mogelijk verder kan met de studie.

Artikel 4 – Inschrijving en studieovereenkomst

- a. Inschrijving voor een vakcursus of -opleiding gebeurt via de website van LSSO Opleidingen.
- b. Een studieovereenkomst komt tot stand ná het verzenden van het inschrijfformulier én betaling; uitsluitend het inzenden van een inschrijfformulier leidt niet tot een studieovereenkomst en dus ook niet tot betalingsplicht of enige andere verplichting van de inzender.

- c. Bij inschrijving voor een vakcursus of -opleiding zijn de inschrijfvoorwaarden van toepassing. De inschrijfvoorwaarden 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 vakcursus(sen) of -opleiding waarvoor wordt ingeschreven;
 - de cursuskosten (lesgeld) inclusief digitaal lesmateriaal;
 - bijkomende kosten (facultatief) voor schriftelijk lesmateriaal, coaching en/of vooruitbetaling van examengeld;
 - betalingsvoorwaarden.
- f. De studieovereenkomst vermeldt geen gegevens over betalingstermijnen, omdat de studieovereenkomst pas ná betaling tot stand komt en niet-betaling dus niet tot enige verplichting van de inschrijver kan leiden (zie artikel 4b).
- g. De cursist heeft op basis van een studieovereenkomst in ieder geval recht op:
 - de garantie dat hij/zij met de vakcursus of -opleiding kan starten op het door hem/haar gewenste moment, waarbij een begindatum vanaf maximaal 3 werkdagen na aanmelding en betaling mogelijk is;
 - gratis toegang tot het gedigitaliseerde lesmateriaal van LSSO Opleidingen voor de duur van 4 maanden per vakcursus, met de mogelijkheid deze te verlengen met telkens weer 4 maanden tegen betaling van een duidelijk op de website aangegeven bedrag per verlenging.
 - gratis toegang tot de scholingsbijeenkomsten, óók in geval van verlenging van de studieduur (zie het punt hierboven).
 - gratis toegang tot alle digitale documenten, zoals antwoordenboeken, alsmede gratis toegang tot de blog, het platform waarop o.a. inhoudelijke vragen over de lesstof gesteld kunnen worden.

Artikel 5 – Duur van de vakcursus of vakopleiding

- a. Bij vakcursussen en -opleidingen in de Blended-Learningomgeving van LSSO Opleidingen bepaalt de cursist de studieduur. LSSO Opleidingen geeft een adviesstudieduur aan, maar de cursist is vrij om hiervan af te wijken. De adviesstudieduur is 10 tot 15 weken per vakcursus.
- b. Per vakcursus heeft de cursist 4 maanden toegang tot het digitale leersysteem. De periode van 4 maanden gaat in op het moment, dat de cursist de hem/haar toegezonden toegangscodes activeert.
- c. Als de cursist langer over de studie wil doen dan 4 maanden, kan hij/zij tegen de betaling van de daarvoor geldende kosten de toegang telkens weer met 4 maanden verlengen. De scholingsbijeenkomsten en blogdiensten blijven gedurende deze verlengde studietijd gratis toegankelijk.
- d. De uiterste duur van een vakopleiding is 5 jaar. Na 5 jaar vervallen de licenties en is verlenging van de toegangscodes niet meer mogelijk. Verdere studie is dan alleen mogelijk door opnieuw in te schrijven en te betalen voor de vakcursus of -opleiding.

Artikel 6 – Prijs

- a. De hoogte van de lesgelden staat duidelijk op de website van LSSO Opleidingen vermeld. Prijzen 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 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 LSSO Opleidingen 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. Te restitueren bedragen, om welke reden dan ook, worden uitsluitend teruggestort op het bankrekeningnummer waarvan de betreffende bedragen door LSSO Opleidingen zijn ontvangen.
- e. Omdat na inschrijving (en eventuele bedenktijd; zie artikel 9 lid c) ontbinding van de overeenkomst en restitutie van cursus- of lesgeld niet mogelijk is, adviseert LSSO Opleidingen om per vakcursus of groep van tegelijkertijd te volgen vakcursussen in te schrijven, zodat er bij tussentijdse stopzetting van de studie voor de inschrijver geen geld verloren gaat voor studieonderdelen die nog niet zijn aangevangen.
- f. Bij inschrijving per vakcursus geldt er geen enkele toeslag voor administratieve kosten op de cursusprijs t.o.v. inschrijving per vakopleiding.
- g. Prijsverhogingen op vakcursussen of -opleidingen, die plaatsvinden nadat de studieovereenkomst van deze vakcursussen 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 vakcursussen of -opleidingen.
- h. Voor zover wettelijk toegestaan op basis van inschrijving in het instellingenregister van CRKBO van aanbieder Academie Mercurus (bij wie men zich inschrijft) worden de vakcursussen en -opleidingen vrij van btw aangeboden.

Artikel 7 – Betaling

- a. Bij inschrijving voor een vakcursus of -opleiding via de website krijgt de inschrijver een 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. Na betaling (per i-deal of via bankoverschrijving) ontvangt de inschrijver per mail de factuur, met de toevoeging dat deze is voldaan.
- c. Bij inschrijving voor een vakcursus of -opleiding via de website is betaling in termijnen niet mogelijk; wel kan de inschrijver zich per vakcursus aanmelden, zonder dat hiervoor een toeslag op de cursusprijs gerekend wordt.
- d. Indien een derde de factuur voor vakcursus 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. Ook dan geldt: de studieovereenkomst komt pas tot stand na betaling van de factuur.
- e. Bij maatwerk via een offerte ontvangt de klant een factuur, met een in de offerte overeengekomen betalingstermijn.
- f. Bij maatwerk via een offerte is betaling in termijnen alleen mogelijk, als dit in de offerte is overeengekomen.

Artikel 8 – Ontbinding van de studieovereenkomst

- a. De studieovereenkomst komt tot stand na aanmelding én betaling voor een vakcursus of vakopleiding. Aanmelding alleen leidt niet tot een studieovereenkomst en dus ook niet tot verplichtingen voor de inschrijver.
- b. Nadat de inschrijving tot stand is gekomen, ontvangt de cursist de toegangscodes voor de Blended-Learningomgeving van LSSO Opleidingen. Na ontvangst van de toegangscodes is ontbinding van de vakcursus of -opleiding en restitutie van lesgeld niet meer mogelijk, omdat de cursist onomkeerbaar toegang tot het systeem heeft gehad en alle lesmaterialen heeft kunnen downloaden.
- c. Als de inschrijver toegangscodes en lesmateriaal direct na inschrijving en betaling wenst te ontvangen, ziet hij/zij af van de wettelijke bedenktijd van 14 dagen door dit nadrukkelijk

op het inschrijfformulier aan te geven. Wenst de inschrijver gebruik te maken van de bedenktijd, dan verklaart hij/zij op het inschrijfformulier genoeg te nemen met toezending van toegangscode en lesmateriaal na het verstrijken van de bedenktijd.

Artikel 9 – Copyrights en rechten

- a. LSSO Opleidingen verstrekt een gebruiksrecht van de Blended-Learningomgeving aan de cursist. De eigendomsrechten van deze omgeving blijven liggen bij LSSO Opleidingen of bij de partij(en), waarvan LSSO Opleidingen dit systeem betreft.
- b. Schriftelijk lesmateriaal, zoals lesboeken 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.
- c. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door LSSO Opleidingen verstrekte digitale of schriftelijke lesmateriaal, blijven bij LSSO Opleidingen of bij de partij(en) waarvan LSSO Opleidingen het materiaal betrokken heeft. Niets uit deze materialen mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van LSSO Opleidingen, behoudens veelevoudiging voor eigen gebruik van de cursist.

Artikel 10 – Wijziging vakopleiding

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

Artikel 11 – Examens

- a. LSSO Opleidingen 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. LSSO Opleidingen zorgt in dat geval voor tijdige afdracht van het examengeld.
- d. Als cursist, werkgever of instantie het examengeld vooraf aan LSSO Opleidingen 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. LSSO Opleidingen 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 vakcursus of -opleiding met een examen af te sluiten.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- a. Als LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen.
- b. LSSO Opleidingen is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de klant of de cursist.
- c. LSSO Opleidingen 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 vakcursus 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 vakcursus of vakopleiding.
- d. LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van LSSO Opleidingen of door LSSO Opleidingen aangesteld voor de uitvoering van de studieovereenkomst).
- f. Als de klant niet zelf deelneemt aan een vakcursus 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 13 – Overmacht

- a. LSSO Opleidingen 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 uitvallen van het digitale systeem als gevolg van een storing bij de provider, enz.
- c. Als er sprake is van overmacht, is LSSO Opleidingen niet aansprakelijk voor eventuele schade bij de klant of cursist. Wel verplicht LSSO Opleidingen zich in dergelijke gevallen zo snel mogelijk voor een oplossing te zorgen, door alsnog te leveren, enz. Als dit niet mogelijk is, verplicht LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen de klant en/of cursist goed op de hoogte van de situatie en de te nemen stappen.

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid, privacy en persoonsgegevens

- a. Bij inschrijving voor een vakcursus 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 LSSO Opleidingen 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 typfouten of het verstrekken van verkeerde gegevens op basis van misverstanden of het niet goed begrijpen van de in te vullen vragen.
- b. LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen vertrouwelijk behandeld.
- d. Ter bescherming van de privacy zal LSSO Opleidingen geen persoonsgegevens of andere naar personen te herleiden gegevens afstaan aan derden, tenzij het afstaan van deze gegevens wettelijk afgedwongen wordt.

Artikel 15 – 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 LSSO Opleidingen. De algemene voorwaarden zijn gepubliceerd op de website van LSSO Opleidingen 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 LSSO Opleidingen de algemene voorwaarden gratis per e-mail toezenden.
- d. LSSO Opleidingen 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 17 – Klachten- en geschillenregeling

- a. De studieovereenkomst valt onder het Nederlands recht.
- b. Indien de klant of cursist een klacht heeft met betrekking tot door LSSO Opleidingen 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. LSSO Opleidingen conformeert zich aan het oordeel van de externe klachtenfunctionaris.
- e. Voor de behandeling van een klacht of een geschil is geen vergoeding verschuldigd.