

Algemene voorwaarden Boekhoudopleidingen Balans

De algemene voorwaarden van Boekhoudopleidingen Balans zijn opgesteld aan de hand van de Gedragscode van Branchevereniging PAEPON, het platform voor aangewezen/ erkende particuliere onderwijsinstellingen in Nederland. PAEPON heeft de voorwaarden gebaseerd op overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

Op uw verzoek stuurt Boekhoudopleidingen Balans u deze algemene voorwaarden kosteloos toe. Indien u vragen heeft over de voorwaarden, dan lichten wij deze graag toe. De voorwaarden staan ook op de website vermeld en kunnen gedownload worden.

Artikel 1. Definities

In deze algemene voorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- a. Boekhoudopleidingen Balans : Opleidingsinstituut gevestigd Merwedestraat 1A, 1823EV te Alkmaar, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 37104874.
- b. Cursus/ Opleiding/ Training: vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent en cursist.
- c. Cursist: de natuurlijke persoon die middels inschrijving voornemens is een opleiding te gaan volgen, een opleiding gaat volgen of een opleiding volgt bij Boekhoudopleidingen Balans.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 1 juli 2010 tussen Boekhoudopleidingen Balans en cursist betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en opleidingen. Deze voorwaarden zijn niet van toepassing op overeenkomsten die voor 1 juli 2010 zijn afgesloten.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst tussen Boekhoudopleidingen Balans en cursist komt tot stand door ontvangst van een inschrijfformulier via post, email of overhandiging. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan een elektronische bevestiging.
- 3.2 Door ondertekening van een inschrijfformulier stemt de cursist in met deze algemene voorwaarden en met de verzorging van de cursus door Boekhoudopleidingen Balans.
- 3.3 De cursist schrijft zich in voor de gehele cursus, dan wel de op het inschrijfformulier ingevulde module(s).
- 3.4 Na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier is er sprake van een voorlopige inschrijving. De inschrijving wordt definitief:
 - wanneer er voldoende inschrijvingen zijn om de desbetreffende cursus te laten doorgaan.
 - wanneer er (nog) plaats is in de desbetreffende cursus.
 - na bevestiging door Boekhoudopleidingen Balans aan de cursist.
- 3.5 Voorlopige inschrijving gebeurt op basis van volgorde van binnenkomst. Indien een cursus vol is, kan de cursist op diens verzoek worden ingeschreven voor een cursus waarbinnen nog wel plaats is. De inschrijving voor de vervangende cursus gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke cursus.

Artikel 4. Uitvoering cursussen

- 4.1 Boekhoudopleidingen Balans verzorgt de cursus zoals deze op de website is omschreven.
- 4.2 Boekhoudopleidingen Balans waarborgt de kwaliteit van de cursus door het inzetten van voor de cursus deskundige docenten.
- 4.3 Boekhoudopleidingen Balans is niet verantwoordelijk voor het uiteindelijke studieresultaat van de cursist.
- 4.4 Boekhoudopleidingen Balans heeft het recht haar aanbod op de website regelmatig te actualiseren.
- 4.5 Inhalen/ uitstellen van lessen: De cursist schrijft zich in voor de duur van de gehele cursus. Bij verzuim van deelname aan de cursuslessen wordt geen cursusgeld, noch delen ervan, gerestitueerd. Verzuimde lessen kunnen in overleg met Boekhoudopleidingen Balans kosteloos worden ingehaald in andere groepen, voor zover daartoe bij andere cursusgroepen ruimte kan worden geboden. Het verzuim moet dan wel vooraf bij Boekhoudopleidingen Balans kenbaar gemaakt zijn.
- 4.6 Uitval docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in staat is om een les te verzorgen zal Boekhoudopleidingen Balans vervanging regelen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal de cursist hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding.
- 4.7 Annulering van cursussen door Boekhoudopleidingen Balans : in geval van onvoldoende aanmeldingen voor een cursus is Boekhoudopleidingen Balans gerechtigd de cursus te annuleren. Indien een cursus niet doorgaat wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het eventueel betaalde cursusgeld gerestitueerd. Hierbij moet de cursist aangeven op welke rekening het bedrag teruggestort moet worden. De cursist maakt geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade. Boekhoudopleidingen Balans zal de cursist een aanbod doen voor het volgen van dezelfde cursus op een andere locatie/ tijdstip, indien daar mogelijkheden voor zijn.

Artikel 5. Examens

- 5.1 Boekhoudopleidingen Balans leidt meestal op voor examens van derden. De cursist dient zelf zorg te dragen voor tijdige aanmelding en/ of inschrijving voor het examen bij de examinerende instantie. In de meeste gevallen brengt de examinerende instantie bij de cursist een geldbedrag in rekening voor het examen. Deze examengelden zijn nooit bij het cursusgeld inbegrepen.
- 5.2 Op de website en in de brochure wordt kenbaar gemaakt wie de verantwoordelijke exameninstantie is.
- 5.3 De examinerende instantie kan eisen stellen voor deelname aan het examen. De cursist is zelf verantwoordelijk voor het voldoen aan deze eisen.

Artikel 6. Annulering cursus (door cursist)

- 6.1 Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een cursus met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de bedenktijd van zeven werkdagen (zie artikel 7.2), de volgende annuleringsregeling:
 - annulering voordat de cursus is begonnen geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
 - bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de cursus is de cursist 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de cursus is de

- cursist 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - bij annulering korter dan één maand voor aanvang van de cursus is de cursist 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van de cursus is de cursist de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
 - na aanvang van de cursus is annulering niet meer mogelijk. Tussentijdse beëindiging of indien cursist anderszins niet meer aan de cursus deelneemt, geeft geen recht op enige terugbetaling van het cursusgeld.
- 6.2 Overmacht: indien een cursist niet in staat is de cursus te volgen, kan de cursist Boekhoudopleidingen Balans schriftelijk verzoeken deel te nemen aan een op een later tijdstip aan te vangen cursus onder de voorwaarde dat:
- de geannuleerde cursus nog niet van start is gegaan.
 - het cursusgeld binnen de gestelde termijn is voldaan;
 - de vervangende cursus, waaraan de cursist wil deelnemen, ruimte biedt;
 - de vervangende cursus doorgang vindt;
 - de vervangende cursus maximaal één jaar na verhindering start.
- Indien u van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dient u dit voor aanvang van de lessen schriftelijk of per e-mail aan Boekhoudopleidingen Balans door te geven. Er wordt 10% van het cursusgeld in rekening gebracht, met een minimum van € 50,-. Deze mogelijkheid tot uitstel staat uitdrukkelijk los van de geldende betalingsverplichting.

Artikel 7. Beëindiging van de overeenkomst

- 7.1 De cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de cursist verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.
- 7.2 Gedurende zeven werkdagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een cursus heeft de cursist het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, mits de cursist nog niet aan de lessen heeft deelgenomen.
- 7.3 Bij een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de cursist een termijn van zeven werkdagen 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. De cursist dient het lesmateriaal aangetekend terug te zenden.
- 7.4 Met inachtneming van het bepaalde in 7.5, heeft de cursist in geval van ontbinding overeenkomstig 7.2 en 7.3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. Boekhoudopleidingen Balans betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
- 7.5 In geval van ontbinding overeenkomstig 7.2 en 7.3 dient de cursist eventueel van Boekhoudopleidingen Balans ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aangetekend aan Boekhoudopleidingen Balans terug te zenden. Kosten voor retourzending zijn voor de cursist. Het terugzenden geschiedt voor risico van de cursist.
- 7.6 Indien de cursist een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit 7.2 en 7.3 wordt, zonder dat de cursist een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van Boekhoudopleidingen Balans aan de cursist van rechtswege ontbonden.
- 7.7 Geen recht op ontbinding overeenkomstig 7.2 bestaat, als het onderwijs door Boekhoudopleidingen Balans met instemming van de cursist is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken.

Artikel 8. Prijzen

- 8.1 De opgegeven prijzen van cursussen zijn prijzen in euro's en vrijgesteld van BTW. Prijzen van lesmateriaal zijn inclusief BTW.
- 8.2 De prijzen zoals Boekhoudopleidingen Balans deze op haar website of anderszins kenbaar heeft gemaakt, kunnen te allen tijden gewijzigd worden. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de cursus c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
- 8.3 De cursist heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de cursus c.q. aflevering van het lesmateriaal, de prijs wordt verhoogd.
- 8.4 Lid 2 en 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 9. Levering lesmateriaal

- 9.1 Wanneer volgens de beschrijving in de brochure of de website een cursus wordt aangeboden inclusief lesmateriaal, levert Boekhoudopleidingen Balans dit lesmateriaal tijdig aan de cursist. Het voor de cursist bestelde lesmateriaal wordt bij de eerste les uitgedeeld.
- 9.2 Het door Boekhoudopleidingen Balans aan cursist geleverde lesmateriaal blijft eigendom van Boekhoudopleidingen Balans totdat het tarief van de cursus volledig door de cursist aan Boekhoudopleidingen Balans is voldaan. Eerst na het betalen van het volledige tarief van de cursus wordt de cursist de eigenaar van het lesmateriaal.
- 9.3 Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt door Boekhoudopleidingen Balans vervangen, indien dit aan Boekhoudopleidingen Balans toe te rekenen is.
- 9.4 Copyright van alle door Boekhoudopleidingen Balans gebruikte lesmateriaal en examens berust bij Boekhoudopleidingen Balans, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het lesmateriaal.

Artikel 10. Betaling

- 10.1 Na ontvangst van het schriftelijke inschrijfformulier door Boekhoudopleidingen Balans is de cursist het gehele cursusgeld aan Boekhoudopleidingen Balans verschuldigd. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar door Boekhoudopleidingen Balans.
- 10.2 Betaling dient te geschieden voor of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.
- 10.3 Wanneer het cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is Boekhoudopleidingen Balans gerechtigd boven het verschuldigde cursusgeld, ook wettelijke rente, (buitenrechtelijke) incassokosten en administratiekosten aan de cursist in rekening te brengen.
- 10.4 Wanneer het cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is Boekhoudopleidingen Balans gerechtigd de cursist de toegang tot de lessen te ontzeggen. Dit ontslaat de cursist niet van zijn of haar betalingsverplichting het volledige tarief van de cursus onverkort te voldoen.
- 10.5 Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 12 en 13 bepaalde, zal Boekhoudopleidingen Balans het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

Artikel 11. Privacy

Door cursisten verstrekte informatie wordt door Boekhoudopleidingen Balans , haar personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Boekhoudopleidingen Balans zal deze informatie alleen gebruiken om de cursist te (blijven) informeren over haar opleidingen of daaraan gerelateerde informatie. Hierbij houdt Boekhoudopleidingen Balans zich aan de eisen zoals deze in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn vastgesteld.

Artikel 12. Vragen en klachten

- 12.1 Boekhoudopleidingen Balans streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Boekhoudopleidingen Balans per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 12.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Boekhoudopleidingen Balans , nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. De cursist maakt haar klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar, op de in de klachtenprocedure vastgestelde wijze (zie voor de klachtenregeling bladzijde 7 van deze algemene voorwaarden). Alleen dan zal Boekhoudopleidingen Balans de klacht in behandeling kunnen nemen. Boekhoudopleidingen Balans adviseert de cursist om de klacht per aangetekende brief te versturen. Boekhoudopleidingen Balans zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten terzake verliest.
- 12.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13.

Artikel 13. Geschillenregeling

- 13.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- 13.2 Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen aanhangig worden gemaakt bij de Geschilarbiter mevrouw drs. A.G.M. Dorresteijn RC.
- 13.3 De geschilarbiter neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 (de klachtenprocedure) bij Boekhoudopleidingen Balans heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 13.4 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- 13.5 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 13.6 Wanneer de cursist een geschil voorlegt aan de geschilarbiter, is Boekhoudopleidingen Balans aan deze keuze gebonden.
- 13.7 Wanneer Boekhoudopleidingen Balans een geschil wil voorleggen aan de geschilarbiter, vraagt zij eerst de cursist schriftelijk zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Boekhoudopleidingen Balans kondigt daarbij aan dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

13.8 De beslissing van de geschilarbiter gebeurt in de vorm van een bindend advies.

Zie voor meer informatie over de geschillenregeling op pagina 7 van deze algemene voorwaarden.

***Boekhoudopleidingen Balans
versie 1 juli 2010***

Klachtenregeling

Indien u een klacht heeft, kunt u die aan ons voorleggen. Hierbij wordt de volgende procedure in acht genomen.

1. Termijn indienen klacht

Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij Boekhoudopleidingen Balans. Onder 'tijdig' wordt verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)cursist zijn of haar rechten ter zake verliest.

2. Kenbaarheid

Klachten dienen schriftelijk aan Boekhoudopleidingen Balans kenbaar gemaakt te worden via: Boekhoudopleidingen Balans, Merwedestraat 1A, 1823 EV Alkmaar. Boekhoudopleidingen Balans neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. Boekhoudopleidingen Balans adviseert de cursist daarom om de klacht aangetekend te versturen. De (aspirant-)cursist geeft gemotiveerd aan wat de inhoud van de klacht is. Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan het probleem telefonisch of per email kenbaar worden gemaakt. Boekhoudopleidingen Balans zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.

3. Privacy

Een klacht zal door Boekhoudopleidingen Balans altijd vertrouwelijk worden behandeld.

4. Bevestiging klacht

Boekhoudopleidingen Balans zal binnen zeven werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Indien niet direct een oplossing geboden kan worden, zal in dit schrijven tevens een indicatie worden gegeven van de termijn waarbinnen een nader onderzoek wordt gestart en de klacht behandeld zal worden.

5. Onderzoek klacht

Boekhoudopleidingen Balans verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.

6. Reactie op het onderzoek

Boekhoudopleidingen Balans zal binnen de onder punt 4 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

7. Geschillenregeling

Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13 van de algemene voorwaarden.

- a. Geschillen tussen (aspirant-)cursist en Boekhoudopleidingen Balans 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 geschilarbiter, Mevrouw drs. A.G.M. Dorresteijn RC, Singel 83, 3984 NW Odijk.

- b. De geschilarbiter neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de algemene voorwaarden (de klachtenprocedure) bij Boekhoudopleidingen Balans heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de geschilarbiter moet de reclamant schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid. Als de reclamant vervolgens vermeldt een beroep te doen op de geschilarbiter is er sprake van een formeel geschil.
- c. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschilarbiter aanhangig te worden gemaakt.
- d. Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van € 75,- aan de Geschilarbiter verschuldigd.
- e. Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschilarbiter, is Boekhoudopleidingen Balans aan deze keuze gebonden.
- f. Wanneer Boekhoudopleidingen Balans een geschil wil voorleggen aan de geschilarbiter, moet zij eerst de (aspirant-)cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Boekhoudopleidingen Balans 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.
- g. De beslissing van de geschilarbiter gebeurt in de vorm van een bindend advies binnen 6 weken na ontvangst van de klacht.