

# Studievoorwaarden Manuels Opleidingen

## Studievoorwaarden

De studievoorwaarden van Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen u deze studievoorwaarden kosteloos toe. Indien u vragen heeft over de voorwaarden, dan lichten wij deze graag toe.

## Artikel 1. Definities

In deze studievoorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- a. Manuels Opleidingen: Opleidingsinstituut gevestigd Nachtegaal 8 Veenendaal, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 30212757.
- 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 Manuels Opleidingen.

## Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze studievoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 1 september 2010 tussen Manuels Opleidingen 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 september 2010 zijn afgesloten.

## Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

- 3.1 De overeenkomst tussen Manuels Opleidingen en cursist komt tot stand door ontvangst van het inschrijfformulier. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan een elektronische en/of schriftelijke bevestiging.
- 3.2 Door ondertekening van een inschrijfformulier stemt de cursist in met deze studievoorwaarden en met de verzorging van de cursus door Manuels Opleidingen.
- 3.3 De cursist schrijft zich in voor de gehele cursus, dan wel de op het inschrijfformulier ingevulde modules.
- 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 Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen verzorgt de cursus zoals deze op de website of in de brochure is omschreven.
- 4.2 Manuels Opleidingen waarborgt de kwaliteit van de cursus door het inzetten van voor de cursus deskundige docenten.
- 4.3 Manuels Opleidingen is niet verantwoordelijk voor het uiteindelijk studieresultaat van de cursist.
- 4.4 Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen kosteloos worden ingehaald in andere groepen, voor zover daartoe bij andere cursusgroepen ruimte kan worden geboden. Het verzuim moet dan wel vooraf bij Manuels Opleidingen kenbaar gemaakt zijn.
- 4.6 Uitval docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om een les te verzorgen zal Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen: in geval van onvoldoende aanmeldingen voor een cursus is Manuels Opleidingen gerechtigd uiterlijk drie dagen voor de cursus te annuleren. Indien een cursus niet doorgaat wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het 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. Manuels Opleidingen zal de cursist een aanbod doen voor het volgen van dezelfde cursus op een andere locatie/ tijdstip, indien daar mogelijkheden voor zijn.
- 4.8 Indien er een overmacht situatie ontstaat die door beide partijen niet kan worden opgeheven, zal Manuels Opleidingen haar uiterste best doen om de cursus op een andere datum of ander medium te verzorgen.

#### **Artikel 5. Examens**

- 5.1 Manuels Opleidingen 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 brochures 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 veertien dagen (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 Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen 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 veertien dagen 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 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. 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. Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aangetekend aan Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen aan de cursist van rechtswege ontbonden.
- 7.7 Geen recht op ontbinding overeenkomstig 7.2 bestaat, als het onderwijs door Manuels Opleidingen met instemming van de cursist is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen 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 Manuels Opleidingen deze in haar brochures, 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 het onderwijs 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 het onderwijs 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 Manuels Opleidingen dit lesmateriaal tijdig aan de cursist. Het door de cursist bestelde lesmateriaal wordt zover mogelijk voor de aanvang van de cursus verzonden naar het op het aanmeldingsformulier vermelde adres, dan wel in de klas uitgedeeld.
- 9.2 Het door Manuels Opleidingen aan cursist geleverde lesmateriaal blijft eigendom van Manuels Opleidingen totdat het tarief van de cursus volledig door de cursist aan Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen vervangen, indien dit aan Manuels Opleidingen toe te rekenen is.
- 9.4 Copyright van alle door Manuels Opleidingen gebruikte lesmateriaal en examens berust bij Manuels Opleidingen, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het lesmateriaal. Zonder schriftelijke toestemming van Manuels Opleidingen mag het materiaal niet worden vermenigvuldigd, vervreemd, verkocht of gebruikt voor het geven van onderwijs.

### **Artikel 10. Betaling**

- 10.1 Na ontvangst van het inschrijfformulier door Manuels Opleidingen is de cursist het gehele cursusgeld aan Manuels Opleidingen verschuldigd. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar door Manuels Opleidingen.
- 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 Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen 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 Manuels Opleidingen het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

### **Artikel 11. Privacy**

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

### **Artikel 12. Vragen**

Manuels Opleidingen streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de cursus binnen een termijn van 10 dagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Manuels Opleidingen per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

### **Artikel 13. Klachtenprocedure**

Indien u een klacht heeft kunt u die aan ons voorleggen; waarbij de volgende procedure in acht wordt genomen:

- 13.1 Termijn indienen klacht  
Klachten over de uitvoering van de overeenkomst dienen tijdig, volledig en duidelijk omschreven te worden ingediend bij MANUELS OPLEIDINGEN. 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.
- 13.2 Kenbaarheid  
Klachten dienen schriftelijk aan MANUELS OPLEIDINGEN kenbaar gemaakt te worden via: MANUELS OPLEIDINGEN, Nachtegaal 8, 3906 NV Veenendaal. MANUELS OPLEIDINGEN neemt alleen schriftelijke klachten in behandeling. MANUELS OPLEIDINGEN 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. MANUELS OPLEIDINGEN zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen.
- 13.3 Privacy  
Een klacht zal door MANUELS OPLEIDINGEN altijd vertrouwelijk worden behandeld.
- 13.4 Bevestiging klacht  
MANUELS OPLEIDINGEN zal binnen zeven dagen 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.

13.5 Onderzoek klacht

MANUELS OPLEIDINGEN verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en zal binnen vier weken maatregelen treffen die voldoen aan de wensen van de klager. Als er een langere tijd nodig is voor het onderzoek zal de klager binnen vier weken hiervan in kennis worden gesteld, waarbij het uitstel wordt toegelicht en er een indicatie wordt gegeven van de termijn die nodig is voor het onderzoek.

13.6 Reactie op het onderzoek

MANUELS OPLEIDINGEN zal binnen de onder punt 5 gecommuniceerde termijn met klager corresponderen over de uitkomst van het onderzoek, het genomen besluit en eventuele vervolgacties.

13.7 Manuels Opleidingen registreert de klachten en de wijze van afhandeling. Deze registratie wordt voor een periode van twee jaar bewaard.

## **Artikel 14. Geschillenregeling**

14.1 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling zoals genoemd in dit artikel.

14.2 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

14.3 Geschillen tussen (aspirant-)cursist en MANUELS OPLEIDINGEN 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, de heer E.H. van Hoolwerff, Texel 31, 1967 EG Heemskerk.

14.4 De geschilarbiter neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 van de Studievoorwaarden (de klachtenprocedure) bij MANUELS OPLEIDINGEN 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.

14.5 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschilarbiter aanhangig te worden gemaakt.

14.6 Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van €75,- aan de Geschilarbiter verschuldigd.

14.7 Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan de geschilarbiter, is MANUELS OPLEIDINGEN aan deze keuze gebonden.

14.8 Wanneer MANUELS OPLEIDINGEN 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. MANUELS OPLEIDINGEN 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.

14.9 De beslissing van de geschilarbiter gebeurt in de vorm van een bindend advies aan MANUELS OPLEIDINGEN.

14.10 De beslissing van de geschilarbiter wordt door MANUELS OPLEIDINGEN geregistreerd en gedurende 1 jaar bewaard.