

Algemene opleidingsvoorwaarden Visma Advitrae

Deze algemene opleidingsvoorwaarden dateren van januari 2022

Artikel 1 – Definities

In deze algemene opleidingsvoorwaarden wordt verstaan onder:

Algemene Opleidingsvoorwaarden: deze algemene opleidingsvoorwaarden.

Incompany-/Maatwerkopleiding: een Opleiding die VISMA ADVITRAE verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.

Klant: (i) elke particulier die bij VISMA ADVITRAE een Opleiding afneemt of (ii) elk bedrijf, elke instelling, of elke particulier die bij VISMA ADVITRAE een Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.

VISMA ADVITRAE : VISMA ADVITRAE B.V

Studiemateriaal: opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.

Opleiding: een door VISMA ADVITRAE verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. VISMA ADVITRAE verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Open Opleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsdagen.

Overeenkomst op Afstand: een overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

Prijs: de prijs voor een Opleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.

Overeenkomst: een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen VISMA ADVITRAE en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door VISMA ADVITRAE, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.

Website: de website van VISMA ADVITRAE : www.visma.nl/advitrae.

Artikel 2 – CRKBO

VISMA ADVITRAE is erkend door CRKBO.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van VISMA ADVITRAE en op alle door VISMA ADVITRAE gesloten Overeenkomsten zijn de Algemene Opleidingsvoorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Opleidingsvoorwaarden. VISMA ADVITRAE wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
3. Afwijkingen van de Algemene Opleidingsvoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen VISMA ADVITRAE en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).
4. In de gevallen waarin de betreffende Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal VISMA ADVITRAE een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen VISMA ADVITRAE en de Klant 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.

Artikel 4 – Aanbod

1. VISMA ADVITRAE brengt het aanbod (bij voorkeur) via haar website of schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de opleiding en/of van het onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de opleiding.
3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - a. de wijze van uitvoering van de Overeenkomst;
 - b. wanneer de Opleiding start;
 - c. de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat;
 - d. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de opleiding deel te mogen nemen;
 - e. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - f. de wijze van betaling;
 - g. de duur van de Overeenkomst.
4. Deze Algemene Opleidingsvoorwaarden worden voorafgaand aan de Overeenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van VISMA ADVITRAE . Op verzoek van de Klant zal VISMA ADVITRAE een kopie van de Algemene Opleidingsvoorwaarden kosteloos toezenden.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het adres van VISMA ADVITRAE , inclusief het bezoekadres van de vestiging;
 - b. het recht van de Klant de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1;
 - c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 5 – Overeenkomst

1. De Klant gaat een Overeenkomst met VISMA ADVITRAE aan door middel van de inschrijving voor de Opleiding. Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats via het inschrijfformulier op de Website.
2. De Overeenkomst komt tot stand wanneer VISMA ADVITRAE de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop VISMA ADVITRAE schriftelijk de inschrijving voor een Opleiding aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende

Opleiding. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Overeenkomst tot stand.

3. Bij contactonderwijs wordt onder aanvang van de Opleiding de datum van de eerste bijeenkomst verstaan. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Opleiding verstaan: het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
4. VISMA ADVITRAE is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is VISMA ADVITRAE gerechtigd de Overeenkomst te beëindigen.
5. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van VISMA ADVITRAE . VISMA ADVITRAE kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 6 – Annulering Opleiding

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde opleidingsdag naar het oordeel van VISMA ADVITRAE onvoldoende is, staat het VISMA ADVITRAE vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsdag op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien VISMA ADVITRAE en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de gevolgde opleidingsonderdelen te voldoen.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. Als moment van ontvangst door VISMA ADVITRAE van de annulering geldt in

- het geval van (i) een brief: de datum van de poststempel, en (ii) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3 en lid 4.
3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 geldt (onverminderd de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 in geval van een Overeenkomst op Afstand indien van toepassing) dat VISMA ADVITRAE gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
 - a. bij annulering tot twee weken voor aanvang van de Opleiding: kosteloos
 - b. bij annulering tussen twee weken en een week voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs;
 - c. bij annulering korter dan een week voor aanvang van de Opleiding: de totale Prijs.
 4. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door VISMA ADVITRAE is verplaatst op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 6, geldt dat VISMA ADVITRAE gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
 - a. bij annulering in de periode tussen de datum van verplaatsing en twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: 50% van de Prijs;
 - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: de totale Prijs.
 5. In geval de Klant een Opleiding annuleert nadat deze door VISMA ADVITRAE is gewijzigd op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 7, geldt dat VISMA ADVITRAE gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
 - a. bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: 50% van de Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval 50% van de Prijs van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht;
 - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: de totale Prijs van de Opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht.
 6. Annulering door de Klant van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat VISMA ADVITRAE met de uitvoering van die Incompany-/Maatwerkopleiding is begonnen. De annulering van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan VISMA ADVITRAE . Als moment van ontvangst door VISMA ADVITRAE van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door VISMA ADVITRAE . De geplande aanvangsdatum van de Incompany-/Maatwerkopleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 7.
 7. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 geldt dat VISMA ADVITRAE gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
 - a. bij annulering na totstandkoming van de Overeenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 6 lid 7: 20% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
 - b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
 - c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
 - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding.

Artikel 7 – Beëindiging/verplaatsen Opleiding Overeenkomst op Afstand

1. Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten

van een Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.

2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1 dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan VISMA ADVITRAE terug te zenden. VISMA ADVITRAE is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant.

Tussentijdse beëindiging Overeenkomst

3. Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan VISMA ADVITRAE betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (i) hetgeen is bepaald in artikel 7 lid 4 en 5, en (ii) de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.
4. In geval van tussentijdse beëindiging van een meerdaagse Opleiding geldt dat alleen restitutie van het door de Klant aan VISMA ADVITRAE betaalde of nog verschuldigde bedrag plaatsvindt voor zover dit (i) betrekking heeft op dagen volgend op de opleidingsdag waarin de tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst heeft plaatsgevonden en/of (ii) voor zover dit geen betrekking heeft op bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging of dagen van de Opleiding waarvan de kosten zijn verdeeld over de verschillende opleidingsdagen van de Opleiding. In dat geval is de Klant bovendien de meerprijs voor de reeds gevolgde opleidingsdagen en de lopende opleidingsdag aan VISMA ADVITRAE verschuldigd, die wordt vastgesteld op basis van de kosten voor vergelijkbare, losse (1-daagse) Opleidingen, vermeerderd met kosten voor genoten meerdaagse onderdelen. Restitutie conform dit lid kan enkel plaatsvinden indien de tussentijdse beëindiging uiterlijk 4 weken voor aanvang van het opvolgende studiejaar heeft plaatsgevonden.

5. Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Opleiding of opleidingsonderde(e)l(en) is ter uitsluitende beoordeling van VISMA ADVITRAE en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat VISMA ADVITRAE een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voorzover de Opleiding of opleidingsonderde(e)l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de Klant zich beroept. Indien de behandelende arts een dergelijke verklaring niet wil of kan verstrekken, gezien de tussen deelnemer en hem bestaande vertrouwensrelatie, dient de deelnemer zich te wenden tot een onafhankelijke andere arts.

Wijzigen Opleiding

6. VISMA ADVITRAE kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij VISMA ADVITRAE. VISMA ADVITRAE zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging EUR 125,- (EUR 50,- als de Prijs exclusief btw gelijk is aan of minder is dan EUR 250,-), exclusief btw, bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van VISMA ADVITRAE tot het wijzigen van de Opleiding deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte dagen van de Opleiding, te voldoen. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.
7. VISMA ADVITRAE behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
8. VISMA ADVITRAE behoudt zich het recht voor de in de Overeenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

Artikel 8 – Betaling

1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan VISMA ADVITRAE of factuur. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan een

door VISMA ADVITRAE aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door VISMA ADVITRAE, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.

2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Opleiding in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling bij inschrijving voor een Opleiding aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Opleiding niet worden gewijzigd. Voor betaling in termijnen wordt een opslag in rekening gebracht.
3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. VISMA ADVITRAE streeft ernaar de (eerste) factuur een week voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. VISMA ADVITRAE hanteert een betalingstermijn van 30 dagen.
4. De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan VISMA ADVITRAE te hebben voldaan.
5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt VISMA ADVITRAE de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra kosten die VISMA ADVITRAE moet maken om het aan VISMA ADVITRAE toekomende bedrag te innen, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,-. Indien de Klant een particulier is, zullen de extra kosten worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal VISMA ADVITRAE de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
7. De Klant is, onverminderd zijn overige verplichtingen, vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van de volledige

voldoening, wettelijke rente verschuldigd over de nog openstaande bedragen. Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct opeisbaar.

8. Indien de Klant een particulier is en de werkgever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan en/of de Overeenkomst mede heeft ondertekend, is zowel de Klant als diens werkgever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig voor al hetgeen de Klant verschuldigd is en te eniger tijd mocht zijn aan VISMA ADVITRAE op grond van de Overeenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkgever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkgever.

Artikel 9 – Legitimatie

1. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelnemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier (op de website) te vermelden.
2. Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 5 lid 2 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van VISMA ADVITRAE, te tonen.

Artikel 10 – Prijs

1. De kosten van iedere Opleiding en de betalingswijze (alsmede of voor die Opleiding betaling in termijnen mogelijk is) staan vermeld in de offertes en op de Website. De Locatiekosten en de Arrangementskosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.
2. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die

gaan spelen na de totstandkoming van de Overeenkomst, kunnen door VISMA ADVITRAE worden doorberekend aan de Klant.

3. Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 10 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Overeenkomst, heeft de Klant het recht de Overeenkomst te ontbinden.
4. Alle door VISMA ADVITRAE genoemde bedragen zijn exclusief btw.
5. VISMA ADVITRAE zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementskosten en reproductieskosten.

Artikel 11 – Aansprakelijkheid VISMA ADVITRAE

1. In het geval dat VISMA ADVITRAE aansprakelijk is voor schade aan de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding, is de aansprakelijkheid, ongeacht de grondslag van de aansprakelijkheid, in alle gevallen beperkt tot directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Alleen in het geval dat sprake is van opzet of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van VISMA ADVITRAE geldt het voorgaande niet.
2. VISMA ADVITRAE is niet aansprakelijk voor schade aan eigendommen van de Klant of aan de deelnemers aan een Opleiding.
3. VISMA ADVITRAE is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
4. VISMA ADVITRAE is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De in dit artikel beschreven aansprakelijkheidsbeperking strekt zich eveneens uit tot alle personen waarvoor VISMA ADVITRAE verantwoordelijk is (zoals personen

in dienst van VISMA ADVITRAE of die door VISMA ADVITRAE zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).

6. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

Artikel 12 – Levering Onderwijsmateriaal

1. VISMA ADVITRAE levert het Onderwijsmateriaal bij aanvang van de Opleiding aan de Klant.
2. Alle door VISMA ADVITRAE gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Overeenkomst aan VISMA ADVITRAE bekend waren. VISMA ADVITRAE aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
3. VISMA ADVITRAE is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Overeenkomst hebben voorgedaan.
4. Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

Artikel 13 – Uitval docent

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal VISMA ADVITRAE – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal VISMA ADVITRAE de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. VISMA ADVITRAE zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Klant kan niet kosteloos (i) een Opleiding annuleren vanwege de uitval van een docent,

of (ii) de Overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

VISMA ADVITRAE, zijn personeel en/of voor VISMA ADVITRAE werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen. VISMA ADVITRAE conformeert zich daarbij aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 – Persoonsgegevens

VISMA ADVITRAE verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van VISMA ADVITRAE. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door VISMA ADVITRAE.

Artikel 16 – Intellectuele eigendomsrechten

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door VISMA ADVITRAE verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij VISMA ADVITRAE. Niets uit deze uitgaven mag worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van VISMA ADVITRAE.
2. Klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen, aan VISMA ADVITRAE verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

Artikel 17 – Wijziging van de Algemene Opleidingsvoorwaarden

De Algemene Opleidingsvoorwaarden kunnen door VISMA ADVITRAE worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

Artikel 18 – Klachtenregeling

1. VISMA ADVITRAE streeft ernaar om klachten te voorkomen door het verzorgen van goed onderwijs in een goede sfeer voor alle cursisten en medewerkers.

2. Met de klachtenregeling wordt beoogd een zorgvuldige behandeling van klachten te garanderen. Daarmee wordt het belang van de betrokkenen gediend, maar ook het belang van de onderwijsorganisatie. Klachten kunnen onder meer betrekking hebben op de begeleiding van cursisten, toepassing van strafmaatregelen, beoordeling van leerlingen, seksuele intimidatie, discriminerend gedrag, agressie en geweld. Naast cursisten kan eenieder die deel uitmaakt van het opleidingsproces een klacht indienen.
3. VISMA ADVITRAE administreert de klacht, waarbij kopieën van de klacht en de afhandeling daarvan voor 1 jaar bewaard worden.
4. Mochten er desondanks betrokkenen zijn die klacht of mogelijke klacht hebben, dan wordt de onderstaande procedure gevolgd.
- 5.

Artikel 19 – Klachtenprocedure

1. Interne procedure: VISMA ADVITRAE beschikt over één interne vertrouwenspersoon en één externe vertrouwenspersoon. Bij klacht of mogelijke klacht fungeert interne de vertrouwenspersoon als een eerste aanspreekpunt. De interne vertrouwenspersoon verstrekt desgevraagd de nodige informatie in dat kader en indien nodig verwijst de klager naar de externe vertrouwenspersoon.
 - a. De klager kan bij klacht of mogelijke klacht dit in eerste instantie bespreken met aangeklaagde. Het gaat hier om klacht of mogelijke klacht die tussen klager en aangeklaagde op een bevredigende en snelle wijze kan worden afgehandeld.
 - b. Klachten die niet volgens de onder punt a. vermelde wijze kunnen worden afgehandeld, worden voorgelegd aan de interne vertrouwenspersoon.
 - c. Behandeling van de klacht geschiedt als volgt:
 - i. De interne vertrouwenspersoon nodigt klager en aangeklaagde schriftelijk uit voor een gesprek. Zonodig wordt informatie ingewonnen bij derden;
 - ii. De interne vertrouwenspersoon handelt de klacht binnen twee weken af. Klager en aangeklaagde(n) worden schriftelijk in kennis gesteld van de bevindingen en de conclusies met betrekking tot de klacht;

- iii. De afhandeling van de klacht en de wijze waarop dit is gebeurd, worden door de interne vertrouwenspersoon geregistreerd.
 - d. Bij afhandelen van een klacht of mogelijke klacht neemt de interne vertrouwenspersoon de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht.
 - e. De interne vertrouwenspersoon bespreekt de klacht achteraf ook altijd met de directeur. Indien nodig neemt de directeur nog contact op met de klager.
 - f. Mocht de klacht niet naar tevredenheid van de klager worden afgehandeld, dan is het altijd mogelijk dat de klager een klacht indient bij de directie van VISMA ADVITRAE : E-mail: advitrae.info@visma.com. Dit kan in een gesprek, er wordt dan een afspraak met de cursist gemaakt; telefonisch; of per e-mail.
2. Externe procedure: Als de interne procedure niet leidt tot het oplossen van de klacht of mogelijke klacht, dan kan de klager zich altijd nog wenden tot de externe vertrouwenspersoon van VISMA ADVITRAE . Daarvoor geldt namelijk de beroepsregeling van AN-i, welke als onafhankelijke partij het beroep onderzoekt en daarover een bindend advies geeft. Deze beroepsregeling wordt volledig uitgewerkt op de website www.beroepsregeling.nl.

Artikel 20 – Geschillenregeling

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Indien de Klant een particulier is, kunnen geschillen tussen de Klant en VISMA ADVITRAE over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door VISMA ADVITRAE te leveren of geleverde

diensten en zaken zowel door de Klant als door VISMA ADVITRAE aanhangig worden volgens de klachtenregeling.

3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht eerst bij VISMA ADVITRAE heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de geschillencommissie en aangeeft het oordeel als bindend te aanvaarden, is VISMA ADVITRAE aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer VISMA ADVITRAE een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet VISMA ADVITRAE eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. VISMA ADVITRAE dient daarbij aan te kondigen dat VISMA ADVITRAE zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de Klant, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.