

ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN PHAOS OPLEIDINGEN B.V.

Phaos Opleidingen B.V. verklaart de Algemene Voorwaarden Particulier Onderwijs en Opleidingen, zoals overeengekomen tussen de brancheorganisatie en de consumentenorganisatie(s) voor verbindend.

Deze Algemene Voorwaarden zijn in maart 2010 tot stand gekomen tussen de Consumentenbond en branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal- Economische Raad en traden in werking per 1 januari 2011.

Phaos is geen lid van bovengenoemde brancheorganisatie maar heeft zich apart bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (www.degeschillencommissie.nl) geregistreerd. In het kader van die registratie zijn met de SGC bindende afspraken gemaakt over de nakoming van de uitspraken van de commissie.

Artikel 1 Definities

<i>Onderwijs:</i>	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training.
<i>Contactonderwijs:</i>	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
<i>Educatieve dienst:</i>	Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
<i>Overeenkomst:</i>	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
<i>Overeenkomst op afstand:</i>	Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.
<i>Ondernemer:</i>	Natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst levert.
<i>Consument:</i>	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Artikel 2 Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Phaos Opleidingen BV en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.
2. Indien de ondernemer ook andere (branchegerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de ondernemer om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval

bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 3 Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/ of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
 - de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - wanneer de educatieve dienst start;
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst.
 - b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van lesmateriaal.
4. Indien door opgelegde overheidsmaatregelen het aanbod niet fysiek op locatie kan worden uitgevoerd, zal de ondernemer het aanbod online verzorgen.
5. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
6. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/ of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/ of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
7. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
 - b. het recht van de consument de overeenkomst binnen 14 dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.



Artikel 4 Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, versterkt.

Artikel 5 Annulering

Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

1. Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een schriftelijke melding bij de ondernemer.
2. Annulering tot één maand voor aanvang van het contactonderwijs is kosteloos.
3. Bij annulering door de consument probeert de ondernemer de betreffende gereserveerde dag(en) in te zetten ten behoeve van een andere consument. Indien de ondernemer daarin niet slaagt, gelden onderstaande bepalingen.
4. Bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.
5. Bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijsverschuldigd.

Artikel 6 Beëindiging van de overeenkomst

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument 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.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de consument

eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.

6. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 7 Prijswijzigingen

1. 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.
2. De consument 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.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.
4. Jaarlijks, per 1 januari, corrigeren we onze tarieven voor inflatie op basis van de consumentenprijsindex (CPI), zoals gepubliceerd door het CBS.

Artikel 8 Levering

1. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
2. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
3. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.

Artikel 9 Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 10 Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van

- elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
 3. Betaling van de educatieve dienst dient plaats te vinden binnen 30 dagen na factuurdatum tenzij anders overeengekomen.
 4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen tien werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

Artikel 12 Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daar tegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 13 Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel- dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 Vertrouwelijkheid

Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer

conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van tien werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16 Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer 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 Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer 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 consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer 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.
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 student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

**Artikel 17 Wijziging**

Het NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond.