

Algemene Voorwaarden Consumenten voor Human Development Gezondheidszorg en Maatschappij

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten treedt in werking op 1 Januari 2019.

Artikel 1. Definities

Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
EVC	Verworven competentie, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend, diploma.
Niet-formeel onderwijs	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.
Educatieve dienst	Het geven van onderwijs en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die tussen HDGM en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van HDGM afneemt.
Partijen	Human Development Gezondheidszorg en Maatschappij hierna te noemen HDGM. (KvK 52250644).

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen HDGM en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Bijzondere en van deze voorwaarden afwijkende bepalingen zijn slechts bindend, indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
3. In alle gevallen waarin een overeenkomst tussen HDGM aan consument eindigt, blijven deze Algemene Voorwaarden de betrekkingen tussen partijen beheersen voor zover dit voor de afwikkeling noodzakelijk is.

Artikel 3. Aanbod

1. HDGM brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod van een Educatieve Dienst door HDGM vindt plaats middels een opleidingsovereenkomst van eigen aard. De bepalingen van art. 7:400 e.v. B.W. zijn niet rechtstreeks van toepassing.
3. Na inschrijving op een Educatieve Dienst en aanvaarding van de voorwaarden reserveert HDGM (extra) personeel, idem materiaal, idem cursusruimte. HDGM zal met betrekking tot de organisatie en management van het aanbod en voor de betreffende consument verplichtingen aangaat voor de duur van de Educatieve Dienst.
4. Het aanbod bevat een globale omschrijving van de educatieve dienst. Gedetailleerde omschrijving van de educatieve dienst en/of de van het lesmateriaal wordt verstrekt in brochures, offertes en (intake)gesprekken. Op aanvraag wordt nadere gedetailleerde informatie verstrekt.
5. Het aanbod omvat de reguliere educatieve dienst welke op een vooraf aangegeven wijze wordt aangeboden. Alle afwijkingen van de reguliere educatieve dienst behorende bij het aanbod, worden geacht geen onderdeel uit te maken van het aanbod.
6. Het aanbod kan een financieringsvoorstel bevatten, welke de consument in staat stelt om de opleidingsprijs in maandelijkse termijnen te betalen. Hiervoor worden financieringskosten in rekening gebracht. Het aanbod geeft informatie over de kosten zonder financieringsvoorstel en de maandelijkse kosten bij betaling met een in het financieringsvoorstel.
7. Het aanbod bevat de startdatum van de educatieve dienst. Deze startdatum is indicatief. HDGM behoudt zich het recht voor om bij onvoldoende aanmeldingen de startdatum maximaal tweemaal te verzetten tot een maximale vertraging in de startdatum van drie maanden.
8. De duur van de overeenkomst is gelijk aan de looptijd van de opleiding of de looptijd van de betalingsregeling indien deze is aangegaan, waarbij de langste looptijd van toepassing is.
9. Betaling zonder betalingsregeling geschiedt per banktransactie op een door HDGM op te geven bankrekening.
10. Betaling middels een maandelijkse betalingsregeling vindt plaats per automatische incasso-opdracht. Bij het aangaan van een betalingsregeling stemt consument in met deze betalingswijze.
11. Consument zorgt ervoor in dat er voldoende banksaldo op de door hem of haar opgegeven bankrekening staat om de automatische incasso te laten slagen. Indien een automatische incasso niet slaagt, volgt een herhalingsincasso-opdracht. Hiervoor wordt €10 (inclusief btw) incassokosten in rekening gebracht. Bij een tweede of vervolgende herhalingsincasso-opdracht wordt €25 (inclusief btw) in rekening gebracht.

12. Bij het uitblijven van volledige betaling of bij het niet voldoen aan de voorwaarden van de betalingsregeling behoudt HDGM zich het recht voor om de educatieve dienst te staken en alle verstrekte (les)materialen terug te vorderen. HDGM behoudt aanspraak op het volledige openstaande bedrag van het aanbod inclusief bijkomende kosten.
13. Bij het niet nakomen van de afspraken van een betalingsregeling vervalt deze, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Het onbetaald gebleven Deel van de verschuldigde prijs vermeerderd met de jaarlijkse financieringskosten is dan per direct opeisbaar.
14. Het aanbod dient binnen een periode van vier weken na versturing aan de consument te worden aanvaard. Na deze periode heeft HDGM het recht om het aanbod te annuleren.

Artikel 4. Niet-tijdige betaling – verzuim

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. HDGM zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door HDGM is gewezen op de te late betaling en HDGM de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is HDGM gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. HDGM kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 bepaalde, zal HDGM het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 5. 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. 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, verstrekt.
3. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt HDGM een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door HDGM kan de consument de opdracht annuleren.

Artikel 6. Annulering

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt de volgende annuleringsregeling;
 - a. Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend of elektronisch schrijven;
 - b. Bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 10 procent van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - c. Bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - d. Bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - e. Bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
2. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt de volgende annuleringsregeling;
 - a. Annulering voor aanvang geschiedt door middel van een aangetekend of elektronisch schrijven;
 - b. Bij annulering tot zes weken voor aanvang is de consument de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
 - c. Bij latere annulering is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
3. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

Artikel 7. Voortijdige uitstroom van de Educatieve Dienst

1. Voortijdige uitstroom van de Educatieve Dienst leidt 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. Bij beëindiging van de opleidingsovereenkomst vervalt de betalingsregeling tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen. Het onbetaald gebleven deel van de verschuldigde prijs, vermeerderd met de jaarlijkse financieringskosten is dan per direct opeisbaar.
3. In geval de voortijdige uitstroom en ontbinding van de onderwijs overeenkomstig dient de consument eventueel van HDGM ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan HDGM terug te zenden. HDGM is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
4. 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 HDGM niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6 van de Algemene Voorwaarden van de NRTO, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.

5. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien HDGM niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
6. HDGM stelt aan de consument een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
7. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. HDGM betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
8. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van HDGM aan de consument van rechtswege ontbonden.
9. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de consument. In dergelijke gevallen behoudt de consument zijn recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als de consument in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan HDGM verschuldigd.
10. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits;
 - a. de consument er van te voren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat hij verklaart afstand te doen van zijn recht van ontbinding, en
 - b. HDGM de sub a bedoelde verklaring aan de consument heeft bevestigd.

Artikel 8. Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst 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 de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.
4. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op renteverhoging die voortvloeien uit ontwikkelingen op de kapitaalmarkt.

Artikel 9. Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door HDGM 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 vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. HDGM mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering.

Artikel 10. Betaling per automatisch incasso (vooralsnog n.v.t.)

1. Consument heeft het recht om een per automatisch incasso afgeschreven bedrag binnen de wettelijk geldende termijn terug te vorderen. De betalingsplicht blijft onverminderd geldig.
2. Consument zorgt ervoor dat er steeds voldoende saldo op zijn of haar bankrekening staat om de automatische incasso te laten slagen.
3. Mocht een automatische incasso niet lukken, bijvoorbeeld door saldotekort, dan zal HDGM de incasso inning éénmalig opnieuw proberen. Hiervoor brengt HDGM €10 administratiekosten in rekening.
4. Mocht de herhaalde automatische incasso niet lukken, bijvoorbeeld door saldotekort of door een incassoweigering, dan is consument verplicht het bedrag zelf over te maken. Hiervoor brengt HDGM €25 administratiekosten in rekening.
5. Bij betalingen zonder automatische incasso of bij een niet-geslaagde incasso, berust de verantwoordelijkheid voor tijdige betaling aan Zorgcollege bij de consument.
6. Als de incasso herhaaldelijk niet lukt beëindigt Zorgcollege de automatische incasso.

Artikel 11. Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. HDGM zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door HDGM is gewezen op de te late betaling en HDGM de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is HDGM gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. HDGM kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 bepaalde, zal HDGM het in rekening brengen van rente en incassokosten 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 daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt. HDGM 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.
2. HDGM 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 HDGM

1. Voor zover HDGM toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van HDGM voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van HDGM 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 HDGM, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14. Vertrouwelijkheid

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door HDGM, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. HDGM 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 HDGM beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door HDGM 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 HDGM, 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 te zake verliest.
3. Indien klachten niet naar tevredenheid afgehandeld worden heeft klant de mogelijkheid om, na het doorlopen van de klachtenprocedure, deze kenbaar te maken bij;
Commissie van Kwaliteitshandhaving (NRTO)
Papiermolen 34,
3994 DK Houten
info@nrto.nl