

## **ALGEMENE VOORWAARDEN VHCN**

### **Artikel 1 - Definities**

Onderwijs: Opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs. Contactonderwijs: Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist. Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend, diploma. Niet-formeel onderwijs: Onderwijsdat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving. Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, opleiding, training en/of cursus 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 het VHCN en een 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. Annulering: Het voortijdig afzien van een overeenkomst met betrekking tot de levering van een educatieve dienst. VHCN: Natuurlijke of rechtspersoon en educatieve dienst. Student: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de het VHCN afneemt, hierna ook te noemen: Cursist.

### **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen het VHCN en de student of een consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien het VHCN ook andere (branche gerelateerde) 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 het VHCN om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de student van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. Het VHCN 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. Het VHCN brengt het aanbod mondeling, 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 lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de student 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 uitvoering van de overeenkomst;
    - wanneer de educatieve dienst start;

- de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
  - 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 betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
  - de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de student en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van het VHCN.
5. Het VHCN mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de student zijn persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. 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 het VHCN, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de VHCN;
  - b. het recht van de student de overeenkomst binnen 14 dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6.

#### **Artikel 4 - Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de student. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de student hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt het VHCN een elektronische bevestiging naar de student; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door het VHCN kan de student 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 student ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **Artikel 5 - Annulering**

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

- a. annulering voordat de educatieve dienst is begonnen, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
- b. bij annulering door de student binnen de gestelde periode van bedenktijd zal volledige restitutie van de overeengekomen prijs plaatsvinden, waarna de terugbetaling daarvan uiterlijk binnen 14 dagen na annulering gebeurt;
- c. bij annulering door de student tot twee maanden voor aanvang van de educatieve dienst is de student 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- d. bij annulering door de student tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de educatieve dienst is de student 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- e. bij annulering door de student minder dan één maand voor aanvang van de educatieve dienst vindt geen volledige restitutie plaats; de student kan het initieel overeengekomen bedrag gebruiken

voor een vergelijkbare educatieve dienst en/of een andere datum. Bij een meerprijs kan het prijsverschil alsnog in rekening worden gebracht bij de student.

- f. In het geval van overmacht behoudt het VHCN zich het recht voor een overeenkomst te annuleren. Bij annulering door het VHCN zal te allen tijde volledige restitutie van de overeengekomen prijs aan de student plaatsvinden, waarna de terugbetaling daarvan uiterlijk binnen 14 dagen na annulering gebeurt.

## **Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst**

Gedurende 14 dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een educatieve dienst heeft de student het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze periode wordt ook wel bedenktijd genoemd.

## **Artikel 7 - 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 student 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.

## **Artikel 8 - Levering**

1. Lesmateriaal  
Het VHCN levert het lesmateriaal tijdig aan de student. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden. Op het lesmateriaal wat verstrekt wordt door het VHCN rust een copyright. Het eigendomsrecht van het lesmateriaal blijft in handen van het VHCN, totdat de student of consument aan alle verplichten voortvloeiende uit de overeenkomst heeft voldaan.
2. Correctiewerk
  - a. De student wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
  - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

## **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 het VHCN aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering of een betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de student - met inachtneming van het bepaalde in lid 4 - betalen volgens de termijnen en voorwaarden, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.

3. Een student die zich via de website van het VHCN aanmeldt voor een educatieve dienst, betaalt direct via iDEAL of een andere door banken erkende vorm van elektronisch betalen of - in geval van betaling in termijnen - een automatische incasso.
4. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. Het VHCN mag van de student verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.

### **Artikel 11 - Niet-tijdige betaling**

1. De student is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Het VHCN zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de student de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de student niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door het VHCN is gewezen op de te late betaling en het VHCN de student 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 de ondernemer 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,-. Het VHCN kan ten voordele van de student afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Indien een automatische incasso - om welke reden dan ook - niet kan plaatsvinden of wordt gestorneerd, is de student gehouden de eventuele incassokosten voor de mislukte incassering te betalen, bovenop de overeengekomen en daarmee verschuldigde prijs. Onverminderd blijft de betalingsverplichting van kracht, al dan niet vermeerderd met kosten.
4. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15, 16 en 17 bepaalde, zal het VHCN 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.
2. Het VHCN heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de student 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 het VHCN toerekenbaar tekortschiet en de student daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van het VHCN voor schade die niet het gevolg is van letsel, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. Als onderdeel van het verplichte lesprogramma worden diverse lessen met levende dieren georganiseerd. Hoewel het VHCN hierbij altijd de veiligheid in het oog houdt, brengt het werken met levende dieren risico's met zich mee. Door inschrijving accepteert de student de risico's die verbonden zijn aan het werken met levende dieren. Het VHCN kan niet aansprakelijk gesteld worden voor hieruit voortvloeiende letsel-, dood- of zaakschade, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van het VHCN, en/of het VHCN ernstig tekort is geschoten in haar zorgplicht.
3. De in lid 1 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van het VHCN, dan wel aan

personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 14 - Vertrouwelijkheid**

Door studenten verstrekte informatie wordt door het VHCN, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld.

#### **Artikel 15 - Vragen en klachten**

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door het VHCN beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door het VHCN per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de student een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij het VHCN, nadat de student 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 student 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 17.
4. Bewaartermijn klachten  
De klachtendossiers van studenten zullen tot minimaal twee jaar na afsluiting van de klachtenafhandeling bewaard worden zowel digitaal als in het dossier van de student. Daarbij wordt opgemerkt dat het termijn aanvangt vanaf de datum van afsluiting van de klachtenprocedure. Wanneer echter valt te voorzien dat men na afloop van tijd op de zaak terugkomt of een claimindiening te verwachten valt, dan is een langere termijn geoorloofd. Voor klachtendossiers kan in geval van het verwachten van een claim een bewaartermijn van vijf jaar worden ingesteld, daar het verjaringstermijn van een claim vijf jaar is.

#### **Artikel 16 - Vertrouwenspersoon en klachtenprocedure**

In het geval van klachten betreffende de organisatie, personen die werkzaam zijn binnen de organisatie of medestudenten dient de volgende procedure gevolgd te worden:

1. Voor klachten betreffende de organisatie dient in eerste instantie de betreffende docent aangesproken te worden.
2. Wanneer dit niet tot een bevredigende oplossing leidt, wordt de directie van het VHCN geïnformeerd en deze neemt het bindende eindbesluit.
3. Indien er klachten zijn die zich op het persoonlijke vlak afspelen met medestudenten of docenten en die begeleiding behoeven om tot een oplossing te worden gebracht, dient men met de directie contact op te nemen.
4. In voorkomende gevallen kan besloten worden de vertrouwenspersoon in te schakelen. De vertrouwenspersoon neemt, na inzage en analyse van de probleemstelling, in overleg met de betrokken student de beslissing welke volgende stappen genomen dienen te worden.
5. De vertrouwenspersoon heeft het recht, op eigen verantwoordelijkheid, om in overleg met de student deskundige begeleiding binnen of buiten de organisatie te zoeken.
6. De persoonsgegevens van de vertrouwenspersoon worden hier omwille van privacy niet benoemd, maar zijn bekend en kunnen worden opgevraagd bij het VHCN.

## **Artikel 17 - 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 student en VHCN over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de VHCN te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de student als door het VHCN aanhangig worden gemaakt bij de persoon geschillencommissie.
3. De persoonsgegevens van de persoon geschillencommissie worden hier omwille van privacy niet benoemd, maar zijn bekend en kunnen worden opgevraagd bij het VHCN.
4. De persoon geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de student zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij het VHCN heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
5. Een geschil dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de persoon geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
6. Wanneer de student een geschil voorlegt aan de persoon geschillencommissie, is het VHCN aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer het VHCN een geschil wil voorleggen aan de persoon geschillencommissie, moet zij eerst de student schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Het VHCN dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De persoon geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de persoon 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.

### **VHCN**

Ampsenseweg 15  
7241 ND Lochem  
Tel: 0573- 28 11 88  
secretariaat@vhcn.nl  
www.vhcn.nl