

# ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN

## MOOIVAKONDERWIJS B.V.

Geldig vanaf 10 februari 2025

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle educatieve diensten die door Mooivakonderwijs B.V. aan consumenten worden geleverd.

Zij regelen de rechten en plichten van beide partijen en bieden duidelijkheid over onderwerpen zoals inschrijving, betaling, annulering, levering, klachtenbehandeling en geschillen.

### Inhoudsopgave

**Artikel 1** – Definities

**Artikel 2** – Toepasselijkheid

**Artikel 3** – Aanbod

**Artikel 4** – Overeenkomst

**Artikel 5** – Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

**Artikel 6** – Gedrag en deelname aan het onderwijs

**Artikel 7** – Auteursrechten

**Artikel 8** – Prijswijzigingen

**Artikel 9** – Levering

**Artikel 10** – Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

**Artikel 11** – Betaling

**Artikel 12** – Gevolgen van niet-tijdige betaling

**Artikel 13** – Opschorting bij klachten

**Artikel 14** – Aansprakelijkheid

**Artikel 15** – Vertrouwelijkheid en privacy

**Artikel 16** – Vragen en klachten

**Artikel 17** – Geschillenregeling

**Artikel 18** – Nakominggarantie (via NRTO)

**Artikel 19** – Betaling door derden, meeromvattende offertes en restitutie

**Artikel 20** – Slotbepaling aanvullingen

### **Artikel 1 – Definities**

#### **Abonnement**

Een regeling waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een leeraanbod.

**Afstandsonderwijs**

Vorm van onderwijs waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

**Contactonderwijs**

Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

**Educatieve dienst**

Het geven van onderwijs, opleiding en/of training 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.

**EVC**

Verworven competenties, 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 specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.

**Niet-formeel onderwijs**

Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.

**Onderwijs**

Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in de vorm van een abonnement.

**Overeenkomst**

Een overeenkomst zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

**Overeenkomst op afstand**

Een overeenkomst die tussen Mooivakonderwijs B.V. en u 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.

**Opstartkosten**

De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt.

Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn onder meer:

- administratiekosten
- IT-kosten
- marketingkosten
- gemaakte afspraken omtrent inhuur docenten en ondersteunend personeel
- huren trainingslocatie

- toezending van en opvolging op de door student in te sturen of aan te leveren documenten, waaronder de onderwijsovereenkomst
  - indien van toepassing: afname van een intake-toets en/of voeren van een intakegesprek
  - plannen en samenstellen van groepsindelingen, lesroosters en werving en planning van de docenten
  - specifieke voorlichting/informatievoorziening
  - verspreiding van informatiemateriaal en administratieve verwerking van de inschrijving
  - opzetten van het studentendossier
  - opzetten en inrichten van de studentaccount in de online leeromgeving
  - voorbereidingen voor en uitvoering van een eventuele introductie
  - gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intake-toetsen, informatiemateriaal etc.
- of andere aantoonbare kosten voor zover een opleider deze kan onderbouwen.

## U

Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van Mooivakonderwijs B.V. afneemt.

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Mooivakonderwijs B.V. en u met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel als niet-formeel onderwijs.
2. Indien Mooivakonderwijs B.V. 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 geldt niet als daarin bepalingen zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst, maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan het Onderwijs- en Examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt steeds de voor u gunstigste bepaling. Mooivakonderwijs B.V. mag in uw voordeel afwijken van deze voorwaarden.

Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 10 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 van artikel 5 niet van toepassing.

3. Mooivakonderwijs B.V. 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 17 genoemde Geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst.

### **Artikel 3 – Aanbod**

1. Mooivakonderwijs B.V. brengt het aanbod 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. Daarbij wordt aangegeven of het gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod bevat voldoende informatie zodat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. In ieder geval worden duidelijk en begrijpelijk vermeld:
  - a. bij een overeenkomst betreffende een educatieve dienst:
    - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
    - de startdatum van de educatieve dienst;
    - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
    - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te nemen;
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling;
    - de duur van de overeenkomst;
  - b. bij een overeenkomst betreffende uitsluitend de koop van lesmateriaal:
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
    - de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden vóór het sluiten van de overeenkomst nadrukkelijk aan u bekendgemaakt en maken integraal deel uit van de informatievoorziening van Mooivakonderwijs B.V.
5. Mooivakonderwijs B.V. mag als voorwaarde voor het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht vragen dat u persoonsgegevens verstrekt

en – indien en voor zover regelgeving dit vereist of toestaat – een kopie van een geldig paspoort of geldige identiteitskaart overlegt.

6. Onverminderd het bepaalde in de leden 1 tot en met 5 bevat een aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien:
  - a. de identiteit en het (bezoek)adres van Mooivakonderwijs B.V.;
  - b. uw recht om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 leden 5 en 6;
  - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact 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 u. Na totstandkoming ontvangt u hiervan schriftelijk of elektronisch een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Mooivakonderwijs B.V. een elektronische ontvangstbevestiging. Zolang de ontvangst van uw elektronische aanvaarding niet is bevestigd, kunt u de opdracht kosteloos annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens aan u verstrekt op een voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager.

#### **Artikel 5 – Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst**

##### **5.1 Annulering en opzegging (algemeen)**

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst annuleren en opzeggen. Mooivakonderwijs B.V. bevestigt uw annulering schriftelijk of elektronisch.
2. Indien sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum, geldt – na afloop van de eventuele bedenktijd van 14 dagen – de onderstaande annuleringsregeling. Annulering is mogelijk zolang de opleiding of cursus nog niet is gestart. U betaalt in alle gevallen een redelijke vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden, waaronder de Opstartkosten.

## 5.2 Annulering vóór aanvang van contactonderwijs

De hoogte van de annuleringsvergoeding is afhankelijk van het moment van annulering:

Moment van annuleren	Opleiding korter dan 1 studiejaar	Opleiding 1 studiejaar of langer
Tot 2 maanden vóór aanvang	10% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het komende studiejaar, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Tussen 2 maanden en 1 maand vóór aanvang	20% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het komende studiejaar, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Tussen 1 maand en 2 weken vóór aanvang	30% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het komende studiejaar, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Minder dan 2 weken vóór aanvang	50% van de overeengekomen prijs, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	40% van de overeengekomen prijs voor alleen het komende studiejaar, onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*

\* Voor zover van toepassing.

Annulering geschiedt steeds schriftelijk of elektronisch.

## 5.3 Tussentijdse beëindiging van contactonderwijs

1. Indien u de overeenkomst tussentijds beëindigt nadat de opleiding is gestart, geldt het volgende:
  - o U betaalt een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden, waaronder de Opstartkosten; en
  - o U betaalt de kosten van het reeds gevolgde onderwijs (ongeacht of u daadwerkelijk aanwezig was);
  - o De totale kosten bedragen nooit meer dan de overeengekomen (jaar)prijs.
2. Bij opleidingen korter dan één studiejaar bent u bij tussentijdse beëindiging verschuldigd:
  - a. 50% van de overeengekomen prijs als opstartkosten (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal); plus
  - b. de kosten van het reeds gevolgde onderwijs.

De kosten van het gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:

- bij opleidingen die over het (studie)jaar doorlopen: naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd, inclusief de lopende maand;
  - bij in blokken/modules verdeelde opleidingen: de kosten van de afgeronde modules/blokken plus de module/het blok dat ten tijde van de beëindiging wordt gevolgd.
3. Bij opleidingen van één studiejaar of langer bent u bij tussentijdse beëindiging verschuldigd:
    - a. 40% van de overeengekomen prijs voor alleen het lopende studiejaar als opstartkosten (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal); plus
    - b. de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, berekend zoals bovenstaand.
  4. Mooivakonderwijs B.V. mag – net als NRTO-leden – in standaard- of individuele gevallen ten gunste van u afwijken van deze percentages.
  5. Indien sprake is van aantoonbare medische overmacht of andere uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden, kan Mooivakonderwijs B.V. op uw gemotiveerde verzoek een aanvullende, voor u gunstigere regeling toepassen.

#### **5.4 (Deel)examens en EVC-trajecten**

Indien de overeenkomst uitsluitend ziet op een (deel)examen of een EVC-traject, geldt – na afloop van de eventuele bedenktijd – de volgende regeling:

- a) Annulering vóór aanvang geschiedt schriftelijk of elektronisch.
- b) Bij annulering tot zes weken vóór aanvang bent u uitsluitend administratiekosten verschuldigd, met een maximum van € 50,-. Bij computer based examens bedraagt deze termijn twee weken vóór aanvang.
- c) Bij latere annulering bent u de volledige overeengekomen prijs verschuldigd, tenzij de redelijke vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden aantoonbaar lager is; in dat geval betaalt u die lagere vergoeding. Mooivakonderwijs B.V. zal de hoogte hiervan op uw verzoek onderbouwen.

#### **5.5 Afstandsonderwijs**

Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk, maar u blijft de volledige overeengekomen prijs verschuldigd, tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden aantoonbaar lager is. In dat geval wordt deze lagere vergoeding in rekening gebracht. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na afloop van de overeengekomen abonnementsperiode in geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van maximaal één maand.

## **5.6 Bedenktijd bij educatieve dienst (overeenkomst op afstand)**

Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

Indien Mooivakonderwijs B.V. niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken daarvan, met een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.

## **5.7 Bedenktijd bij koop van lesmateriaal (overeenkomst op afstand)**

Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag na ontvangst van het lesmateriaal.

Indien het lesmateriaal periodiek wordt geleverd (bijvoorbeeld syllabi of boekenpakketten per jaar of semester), eindigt de bedenktijd veertien dagen na ontvangst van het **eerste** lesmateriaal.

Indien Mooivakonderwijs B.V. niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken daarvan, met een maximum van twaalf maanden na ontvangst van het (eerste) lesmateriaal.

## **5.8 Ontbindingsformulier**

Mooivakonderwijs B.V. stelt u een formulier (of digitaal formulier) ter beschikking waarmee u gebruik kunt maken van uw ontbindingsrecht. U bent niet verplicht van dit formulier gebruik te maken.

## **5.9 Terugbetaling bij ontbinding**

Met inachtneming van artikel 5.10 heeft u bij ontbinding op grond van de leden 5.6 en 5.7 recht op kosteloze terugbetaling van hetgeen u reeds heeft betaald. Mooivakonderwijs B.V. betaalt zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen veertien dagen na de ontbinding terug.

## **5.10 Retourneren van lesmateriaal**

In geval van ontbinding op grond van 5.6 of 5.7 dient u ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Mooivakonderwijs B.V. te retourneren. Mooivakonderwijs B.V. mag de directe kosten van het retourzenden voor uw rekening laten komen. Het retourzenden geschiedt voor uw risico. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan de verzegeling is verbroken, kan niet worden geretourneerd; de prijs hiervan blijft volledig verschuldigd.

### **5.11 Samenhang met krediet- of betalingsregeling**

Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheden uit artikel 5.6 en 5.7, wordt een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening of andere betalingsregeling die Mooivakonderwijs B.V. aan u heeft verstrekt, van rechtswege kosteloos ontbonden.

### **5.12 Begin van de educatieve dienst tijdens de bedenktijd**

De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen op uw uitdrukkelijk verzoek beginnen. In die gevallen behoudt u het recht op ontbinding; als u binnen de bedenktijd ontbindt, bent u een evenredig deel van de prijs verschuldigd voor het gedeelte van de dienst dat tot het moment van ontbinding reeds is uitgevoerd.

### **5.13 Elektronische leeromgeving**

Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden via een elektronische (leer)omgeving, eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de dienst, **mits:**

- a) u vooraf uitdrukkelijk hebt ingestemd met uitvoering vóór afloop van de bedenktijd én expliciet afstand hebt gedaan van uw recht op ontbinding; en
- b) Mooivakonderwijs B.V. deze verklaring aan u heeft bevestigd.

### **5.14 – Afmelding per les, no-show en overmacht**

#### **1. Afmelding per les (contactonderwijs)**

Indien u zich afmeldt voor een afzonderlijke les of lesdag binnen een lopende opleiding, vindt geen restitutie plaats van het lesgeld voor deze les, ongeacht de reden van afmelding.

#### **2. Kosten en gereserveerde capaciteit**

Mooivakonderwijs B.V. maakt vooraf kosten voor onder meer docentinzet, lesruimte en materialen. Deze kosten blijven volledig verschuldigd bij afmelding korter dan 48 uur vóór aanvang van de les.

#### **3. Overmacht en uitzonderingen**

In geval van aantoonbare overmacht, zoals ernstige ziekte, ziekenhuisopname of een uitvaart van een direct familielid, kan Mooivakonderwijs B.V. op verzoek een afwijkende regeling treffen, zoals:

- deelname aan een vervangende les; of
- gedeeltelijke tegemoetkoming in de kosten.

#### **4. Verzoek om bevestiging**

Bij een beroep op overmacht als bedoeld in lid 3 kan Mooivakonderwijs B.V. u verzoeken om een passende en redelijke bevestiging van de opgegeven

omstandigheid, uitsluitend ter beoordeling van het verzoek en voor administratieve doeleinden.

#### 5. **Beoordeling en redelijkheid**

Mooivakonderwijs B.V. beoordeelt dergelijke verzoeken naar redelijkheid en billijkheid en is gerechtigd voorwaarden te stellen aan een eventuele tegemoetkoming.

### **Artikel 6 – Gedrag en deelname aan het onderwijs**

#### 1. **Respectvolle omgang**

Deelnemers dienen zich respectvol te gedragen tegenover docenten, medewerkers en mededeelnemers. Van iedere deelnemer wordt verwacht dat hij of zij op een constructieve en beleefde wijze communiceert, zowel mondeling als schriftelijk.

#### 2. **Ongewenst gedrag**

Ongewenst gedrag omvat onder meer: beledigingen, discriminerende of intimiderende uitingen, bedreigingen, herhaald storend gedrag of het doen van ongefundeerde beschuldigingen richting docenten, medewerkers of de organisatie.

#### 3. **Maatregelen bij ongewenst gedrag**

Bij dergelijk gedrag kan Mooivakonderwijs B.V. maatregelen treffen die in redelijkheid noodzakelijk zijn voor een veilige en respectvolle leeromgeving. Deze maatregelen kunnen onder meer bestaan uit:

- een schriftelijke waarschuwing;
- tijdelijke ontzegging van toegang tot lessen of locaties;
- definitieve beëindiging van deelname bij ernstig of herhaald wangedrag.

#### 4. **Betalingsverplichting**

Bij (tijdelijke of definitieve) uitsluiting op grond van dit artikel blijft uw betalingsverplichting in beginsel onverminderd bestaan, tenzij schriftelijk anders wordt overeengekomen.

#### 5. **Documentatie en hoor & wederhoor**

Besluiten tot uitsluiting worden zorgvuldig vastgelegd. Tenzij sprake is van een spoedeisende situatie, krijgt u de gelegenheid uw zienswijze te geven (hoor & wederhoor) voordat een maatregel wordt genomen.

## **Artikel 7 – Auteursrechten**

Het lesmateriaal dat Mooivakonderwijs B.V. aan u verstrekt, is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik.

Op al het materiaal – waaronder boeken, readers, (proef)toetsen, software, e-learningmodules en opdrachten – rusten auteursrechten van Mooivakonderwijs B.V. of van derden. U mag dit materiaal niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Mooivakonderwijs B.V.:

- vermenigvuldigen;
- verspreiden;
- wijzigen; of
- (op welke wijze dan ook) beschikbaar stellen aan derden.

Ook na afronding van de opleiding blijft het gebruik beperkt tot persoonlijk gebruik. Overtreding kan leiden tot directe aansprakelijkheid en (indien nodig) juridische stappen. Alle intellectuele eigendomsrechten berusten bij Mooivakonderwijs B.V. of haar licentiegevers.

## **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, heeft dit geen invloed op de met u overeengekomen prijs.
2. U heeft het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden als na drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst, een prijsverhoging wordt doorgevoerd.
3. De leden 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die rechtstreeks voortvloeien uit wettelijke maatregelen (bijvoorbeeld een wijziging van btw-tarief of cao-verplichtingen). Die prijswijzigingen zijn steeds toegestaan en geven geen recht op ontbinding.

## **Artikel 9 – Levering**

1. **Lesmateriaal**
  - a. Lesmateriaal wordt tijdig aan u geleverd, inclusief – indien van toepassing – toegang tot digitale leeromgevingen.
  - b. Bij losse aanschaf van lesmateriaal zonder bijbehorende opleiding geldt een

maximale levertijd van 30 dagen, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen.

Overschrijding geeft u het recht de overeenkomst kosteloos te ontbinden.

c. Onjuist of beschadigd lesmateriaal wordt kosteloos door Mooivakonderwijs B.V. vervangen.

## **2. Correctie van werk (voor zover van toepassing)**

a. U wordt vooraf geïnformeerd over de termijnen waarbinnen ingezonden opdrachten, toetsen en examens worden beoordeeld/gecorrigeerd.

b. Correctie vindt plaats binnen een redelijke termijn, zodat uw voortgang in de opleiding niet onnodig wordt belemmerd. Bij herexamens wordt tijdig duidelijkheid gegeven over het moment waarop de uitslag wordt bekendgemaakt.

## **Artikel 10 – Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst**

1. U mag van Mooivakonderwijs B.V. verwachten dat de educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal voldoen aan redelijke verwachtingen op basis van het aanbod en de overeenkomst.
2. Indien u uw verplichtingen niet nakomt (bijvoorbeeld bij niet-betalen), is Mooivakonderwijs B.V. bevoegd haar verplichtingen op te schorten. Indien Mooivakonderwijs B.V. haar verplichtingen niet nakomt, mag u uw verplichtingen eveneens opschorten, voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.
3. Mooivakonderwijs B.V. heeft het recht op terughouding (retentie) van bijvoorbeeld diploma's of certificaten zolang u een opeisbare verplichting (zoals een betalingsverplichting) niet nakomt, tenzij dit in de gegeven omstandigheden disproportioneel is.
4. Indien één van beide partijen wezenlijk tekortschiet en in verzuim is, mag de andere partij de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Ontbinding is niet toegestaan bij geringe tekortkomingen.

## **Artikel 11 – Betaling**

### **1. Betaling van de educatieve dienst**

Betaling dient plaats te vinden vóór de start van de opleiding of cursus.

Mooivakonderwijs B.V. mag verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk tien (10) werkdagen vóór de startdatum is bijgeschreven op een door haar aangegeven bankrekening.

### **2. Wijze van betaling**

Betaling geschiedt door overboeking op een door Mooivakonderwijs B.V.

aangegeven bankrekening of via door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contante betaling is alleen mogelijk na voorafgaand overleg en uitdrukkelijke instemming van Mooivakonderwijs B.V.

### 3. **Betaling in termijnen**

Indien betaling in termijnen is overeengekomen, gelden de termijnen en bedragen zoals vastgelegd in de overeenkomst. Voor termijnbetalingen kan een administratievergoeding van € 25,- per betalingsregeling in rekening worden gebracht.

- Bij bedragen boven € 600,- is betaling in termijnen mogelijk.
- Bij bedragen boven € 1.500,- kan in maximaal vijf termijnen worden betaald. In alle gevallen dient de eerste termijn vóór aanvang van de opleiding te zijn voldaan.

### 4. **Betaling bij losse verkoop van lesmateriaal**

Bij de koop van lesmateriaal zonder bijbehorende opleiding geschiedt betaling uiterlijk op het moment en de plaats van aflevering. Mooivakonderwijs B.V. kan een vooruitbetaling van maximaal 50% van de koopprijs verlangen. Ook in dat geval moet het volledige bedrag uiterlijk bij levering zijn voldaan.

## **Artikel 12 – Gevolgen van niet-tijdige betaling**

1. U bent in verzuim zodra de overeengekomen betalingsdatum is verstreken. Mooivakonderwijs B.V. stuurt u na het verstrijken van deze datum een kosteloze betalingsherinnering, waarin u nog veertien (14) dagen de tijd krijgt om alsnog te betalen.
2. Indien u na deze termijn nog steeds niet heeft betaald, is Mooivakonderwijs B.V. gerechtigd:
  - a. wettelijke rente in rekening te brengen over het openstaande bedrag; en
  - b. buitengerechtelijke incassokosten te vorderen.
3. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen maximaal:
  - 15% over de eerste € 2.500,- van het openstaande bedrag;
  - 10% over de daaropvolgende € 2.500,-;
  - 5% over de volgende € 5.000,-; met een minimum van € 40,-.
4. Mooivakonderwijs B.V. mag, indien dit in uw voordeel is, afwijken van bovenstaande percentages en bedragen.

## Artikel 13 – Opschorting bij klachten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil als bedoeld in de artikelen 16 en 17, zal Mooivakonderwijs B.V. het in rekening brengen en/of innen van rente en buitengerechtelijke incassokosten opschorten, totdat over de klacht of het geschil een beslissing is genomen.

## Artikel 14 – Aansprakelijkheid

1. Voor zover Mooivakonderwijs B.V. toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Mooivakonderwijs B.V. voor schade die **niet** het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De beperking van aansprakelijkheid geldt **niet** in geval van:
  - o letselschade;
  - o overlijden;
  - o zaakschade (schade aan uw persoonlijke eigendommen).
3. De in dit artikel opgenomen beperking van aansprakelijkheid geldt ook voor personen die door Mooivakonderwijs B.V. bij de uitvoering van de overeenkomst worden betrokken, zoals werknemers of door haar ingeschakelde derden.
4. Voor schade die niet het gevolg is van letsel, overlijden of zaakschade – zoals gevolgschade, gederfde winst of immateriële schade – is Mooivakonderwijs B.V. niet aansprakelijk, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Mooivakonderwijs B.V.

## Artikel 15 – Vertrouwelijkheid en privacy

Mooivakonderwijs B.V. gaat zorgvuldig en vertrouwelijk om met uw persoonsgegevens, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het interne privacyreglement.

Het volledige privacyreglement is te raadplegen via [www.mooivakonderwijs.nl](http://www.mooivakonderwijs.nl).

## Artikel 16 – Vragen en klachten

1. De klachtenregeling Mooivakonderwijs B.V. is van toepassing.

2. Een klacht kan worden ingediend:

**per e-mail:** [klacht@mooivakonderwijs.nl](mailto:klacht@mooivakonderwijs.nl) (onderwerp: *Klacht*); of **schriftelijk:** Inclusieveld 1, 5707 DP Helmond (met “Klacht” op de envelop)

3. Binnen **5 werkdagen** ontvangt de klager een schriftelijke of elektronische ontvangstbevestiging.
4. De klachtencommissie handelt een klacht in beginsel af binnen **6 werkweken**.
5. Indien verlenging noodzakelijk is, kan de termijn met maximaal **4 weken** worden verlengd; klager wordt vooraf geïnformeerd.
6. Verdere verlenging is slechts mogelijk met schriftelijke instemming van de klager.
7. Indien tijdens de behandeling een passende oplossing wordt bereikt, eindigt de procedure direct.
8. Klachten over lesmateriaal of verzending meldt u bij voorkeur binnen tien (10) dagen na ontvangst van het pakket, zodat herstel tijdig mogelijk is.
9. Als u en Mooivakonderwijs B.V. er samen niet uitkomen, ontstaat een geschil. In dat geval kunt u gebruikmaken van de geschillenregeling zoals beschreven in artikel 17.

### **Artikel 17 – Geschillenregeling**

1. Op alle overeenkomsten tussen u en Mooivakonderwijs B.V. is Nederlands recht van toepassing, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en Mooivakonderwijs B.V. over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Mooivakonderwijs B.V. te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door u als door Mooivakonderwijs B.V. worden voorgelegd aan De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie vindt u op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling indien u uw klacht eerst overeenkomstig artikel 16 bij Mooivakonderwijs B.V. heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf (12) maanden na het indienen van de klacht bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil bij De Geschillencommissie is een vergoeding (klachtengeld) verschuldigd.

6. Wanneer u een geschil aan De Geschillencommissie voorlegt, is Mooivakonderwijs B.V. aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Mooivakonderwijs B.V. een geschil aan De Geschillencommissie wil voorleggen, vraagt zij u eerst schriftelijk of u daarmee instemt. Reageert u niet binnen vijf (5) weken, dan staat het Mooivakonderwijs B.V. vrij het geschil alsnog aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van haar reglement. De beslissing geldt in beginsel als bindend advies, tenzij dwingend recht anders bepaalt.
9. In gevallen waarin wettelijk is voorzien in een andere, bindende geschillenregeling (bijvoorbeeld bij examinering in formeel onderwijs), is deze specifieke regeling van toepassing en niet de onderhavige geschillenregeling.

#### **Artikel 18 - Nakominggarantie (via NRTO)**

1. Mooivakonderwijs B.V. is lid van de NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding) en volgt de daarbij behorende gedragscode en geschillenregeling.
2. De NRTO staat garant voor de nakoming van bindende adviezen van De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee (2) maanden na verzending aan de rechter heeft voorgelegd ter vernietiging.
3. De NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat u heeft voldaan aan de formele innamevereisten (betaling klachtengeld, indienen ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), één van de volgende situaties zich voordoet:
  - o aan Mooivakonderwijs B.V. is surseance van betaling verleend;
  - o Mooivakonderwijs B.V. is failliet verklaard; of
  - o de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.  
Bepalend hiervoor is in beginsel de datum van uitschrijving in het Handelsregister of een eerdere datum indien de NRTO aannemelijk kan maken dat de activiteiten voordien feitelijk zijn gestaakt.
4. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5.000,- per bindend advies. Indien u een beroep doet op deze garantie, draagt u uw vordering op Mooivakonderwijs B.V. tot maximaal het uitgekeerde bedrag over aan de NRTO (cessie).

5. Voor het meerdere boven € 5.000,- heeft de NRTO een inspanningsverplichting om Mooivakonderwijs B.V. aan te zetten tot nakoming van het bindend advies.

## **Artikel 19 – Betaling door derden, meeromvattende offertes en restitutie**

### **1. Betaling door derden**

Indien (een deel van) de scholingsgelden door een derde partij – bijvoorbeeld een (voormalig) werkgever – beschikbaar is gesteld of betaald, vindt eventuele restitutie in beginsel uitsluitend aan deze derde plaats, tenzij vóór aanvang van de opleiding schriftelijk anders is overeengekomen. Dit geldt ook als de scholingsgelden als “persoonlijke scholingsgelden” zijn aangemerkt, mits aantoonbaar is dat de betaling door de derde heeft plaatsgevonden.

### **2. Beperking restitutie voor andere doeleinden**

Mooivakonderwijs B.V. werkt niet mee aan restitutieverzoeken waarbij reeds betaalde scholingsgelden worden teruggevorderd voor andere doeleinden dan scholing (bijvoorbeeld algemene loonkosten of privédoeleinden).

### **3. Hoofdelijke aansprakelijkheid en verificatie**

U blijft hoofdelijk aansprakelijk voor betaling van de volledige scholingskosten, ook indien een derde deze (gedeeltelijk) voor u heeft voldaan, alsmede in geval van annulering of terugvordering door deze derde. Bij twijfel over de rechtmatigheid van een restitutieverzoek mag Mooivakonderwijs B.V. aanvullende verificatie of bewijs verlangen voordat tot (gedeeltelijke) terugbetaling wordt overgegaan.

## **Artikel 20 – Slotbepaling aanvullingen**

In niet-voorzienne gevallen beslist Mooivakonderwijs B.V. naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid.

Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien zij schriftelijk of elektronisch zijn overeengekomen en door Mooivakonderwijs B.V. zijn bevestigd.

**Deze Algemene Voorwaarden treden in werking op 10 februari 2025.**