

ALGEMENE VOORWAARDEN

Opleidingen van Excellence Opleiding & Training



Duidelijk goed
geregeld...

Algemene Voorwaarden Excellence Opleidingen

Artikel 1 - Wat betekenen de begrippen in deze voorwaarden?	3
Artikel 2 - Waarop zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?	3
Artikel 3 - Hoe presenteren wij ons aanbod?.....	3
Artikel 4 - Wanneer is er sprake van een overeenkomst?	4
Artikel 5 - Kan ik de overeenkomst annuleren en wat zijn dan de gevolgen?	4
Artikel 6 - Kan ik de educatieve dienst verlengen of onderbreken en wat zijn dan de gevolgen?	5
Artikel 7 - Kan ik de overeenkomst beëindigen en wat zijn dan de gevolgen?.....	5
Artikel 8 - Wat zijn de gevolgen bij een prijswijziging?	7
Artikel 9 - Afspraken over de levering van materialen.....	7
Artikel 10 - Wat mag u van onze educatieve dienst verwachten?.....	7
Artikel 11 - Hoe vindt de betaling plaats?	7
Artikel 12 - Wat gebeurt er als ik niet op tijd betaal?	8
Artikel 13 - Wat gebeurt er als de overeenkomst niet wordt nagekomen?	8
Artikel 14 - Hoe zit het met de aansprakelijkheid van Excellence Opleiding & Training	8
Artikel 15 - Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?.....	9
Artikel 16 - Wat doe ik als ik vragen of klachten heb?	9
Artikel 17 - Wat gebeurt er als klachten onderling niet opgelost kunnen worden?.....	9
Artikel 18 - Wat mag ik wel en niet doen met de verstrekte documentatie en materialen?	10
Artikel 19 - Wijziging van deze Algemene Voorwaarden	10

CC Excellence
Postbus 660
9200 AR Drachten

Telefoon: 0900 - 09 30
E-mail : info@cc-excellence.nl
Internet : www.excellence-opleiding.nl

Artikel 1 - Wat betekenen de begrippen in deze voorwaarden?

Onderwijs	Opleiding, cursus, training, supervisie, intervisie, workshop en/of masterclass, die niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.
Educatieve dienst	Het geven van onderwijs en/of de levering van lesmateriaal en het aanbieden van (deel)examens en/of een andere vorm van beoordeling.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die tussen de opleider 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.
Excellence Opleiding & Training	Excellence Opleiding & Training is de opleider die de educatieve dienst levert.
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de opleider afneemt.
Ondernemer	Natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst afneemt ten behoeve van zichzelf of iemand in dienst van de ondernemer.

Artikel 2 - Waarop zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing?

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Excellence Opleiding & Training en de consument of ondernemer met betrekking tot een educatieve dienst.
2. Als Excellence Opleiding & Training ook andere (branche gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van Excellence Opleiding & Training om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument of ondernemer van deze Algemene Voorwaarden afwijken.

Artikel 3 - Hoe presenteren wij ons aanbod?

1. Excellence Opleiding & Training 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 verplichte lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument of ondernemer 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;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - voor zover van toepassing: de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen voor het verlengen van de educatieve dienst in de afstudeerfase;
 - 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 consument of ondernemer en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Excellence Opleiding & Training .
- 5. Excellence Opleiding & Training mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument of ondernemer zijn persoonsgegevens verstrekt.
- 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 Excellence Opleiding & Training , inclusief het bezoekadres van de vestiging van de opleider;
 - 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 Excellence Opleiding & Training via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Wanneer is er sprake van een overeenkomst?

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument of ondernemer. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument of ondernemer hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Excellence Opleiding & Training een elektronische bevestiging naar de consument of ondernemer; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door Excellence Opleiding & Training 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, verstrekt.

Artikel 5 - Kan ik de overeenkomst annuleren en wat zijn dan de gevolgen?

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake onderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a. annulering voordat het onderwijs is begonnen, geschiedt schriftelijk en aangetekend per post dan wel elektronisch met verzoek om ontvangstbevestiging.
 - b. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het onderwijs is de consument of ondernemer 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - c. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het onderwijs is de consument of ondernemer 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - d. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het onderwijs is de consument of ondernemer de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
 - e. bij het niet verschijnen van de consument of ondernemer is de consument of ondernemer de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

Artikel 6 - Kan ik de educatieve dienst verlengen of onderbreken en wat zijn dan de gevolgen?

1. Een consument of ondernemer kan de educatieve dienst in de afstudeerfase maximaal twee keer verlengen met een periode van 3 maanden. Per verlenging zal Excellence Opleiding en Training de in het aanbod genoemde prijs hiervoor in rekening brengen. Na de maximale periode van verlenging is het voor consument of ondernemer niet meer mogelijk om examen te doen.
2. De consument of ondernemer kan vanwege 'onvoorziene calamiteiten' een verzoek indienen de educatieve dienst te onderbreken. Met 'onvoorziene calamiteiten' wordt hier bedoeld:
 - a. ernstige ziekte of ernstig ongeval van:
 - de consument of ondernemer;
 - van degene met wie de consument of ondernemer duurzaam samenwoont;
 - van een familielid in de 1e graad van de consument of de ondernemer;
 mits deze gebeurtenis zich voordoet binnen 14 dagen voor de aanvangsdatum of tijdens de looptijd van de opleiding;
 - b. het optreden van onvoorziene complicaties tijdens de zwangerschap van de consument of ondernemer of van degene met wie hij duurzaam samenwoont;
 - c. een medisch onverwachte en noodzakelijke ingreep die de consument of ondernemer, degene met wie hij/zij duurzaam samenwoont of een bij hem of haar inwonend kind onverwacht moet ondergaan;
 - d. definitieve ontwrichting van het huwelijk van de consument of ondernemer, waarvoor een echtscheidingsprocedure in gang is gezet; definitieve ontwrichting van het huwelijk wordt hier gelijkgesteld aan het ontbinden van een notarieel vastgelegd samenlevingscontract of geregistreerd partnerschap.
3. Als de educatieve dienst op verzoek van de consument of ondernemer is onderbroken vanwege onvoorziene calamiteiten, kan de consument of ondernemer deze dienst hervatten op een door Excellence Opleiding & Training aangegeven tijdstip.
4. De consument of ondernemer dient de educatieve dienst binnen 12 maanden na het onderbreken van de educatieve dienst te hervatten. Na deze 12 maanden vervalt het recht op deelname aan de educatieve dienst. De consument of ondernemer heeft geen recht op (pro rata) restitutie van de opleidingskosten.
5. Als de educatieve dienst op verzoek van de consument of ondernemer is onderbroken vanwege onvoorziene calamiteiten en de betreffende educatieve dienst wordt niet meer aangeboden door Excellence Opleiding & Training, heeft de consument of ondernemer geen recht op (pro rata) restitutie van de opleidingskosten.

Artikel 7 - Kan ik de overeenkomst beëindigen en wat zijn dan de gevolgen?

1. De consument of ondernemer kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de consument of ondernemer verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende 14 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 Excellence Opleiding & Training niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn 14 dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van 14 dagen 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. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd 14 dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien Excellence Opleiding & Training niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen 14 dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.

4. Excellence Opleiding & Training stelt aan de consument, nadat deze heeft aangegeven de overeenkomst te willen herroepen of beëindigen, een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De consument is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
5. 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. Excellence Opleiding & Training betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na de ontbinding terug.
6. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 dient de consument eventueel van Excellence Opleiding & Training ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de opleider terug te zenden. Excellence Opleiding & Training is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument. Indien het lesmateriaal zichtbaar is gebruikt of beschadigd is Excellence Opleiding & Training gerechtigd de kosten daarvan in rekening te brengen. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door de consument aan Excellence Opleiding & Training worden voldaan.
7. 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 Excellence Opleiding & Training aan de consument van rechtswege ontbonden.
8. De consument kan uitdrukkelijk verzoeken de educatieve dienst al tijdens de bedenktijd te beginnen. 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 de consument een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan Excellence Opleiding & Training verschuldigd.
9. 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. Excellence Opleiding & Training de in sub a bedoelde verklaring aan de consument heeft bevestigd.

Artikel 8 - Wat zijn de gevolgen bij een prijswijziging?

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 of ondernemer 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 9 - Afspraken over de levering van materialen

1. Lesmateriaal
 - a. Excellence Opleiding & Training levert het lesmateriaal tijdig aan de consument of ondernemer. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
 - b. 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.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door Excellence Opleiding & Training vervangen zonder kosten voor de consument of ondernemer.
2. Correctiewerk
 - a. De consument of ondernemer 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 10 - Wat mag u van onze educatieve dienst verwachten?

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 11 - Hoe vindt de betaling plaats?

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de opleider 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 of ondernemer – 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. Excellence Opleiding & Training mag van de consument of ondernemer verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 14 dagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument of ondernemer kan door de opleider tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 12 - Wat gebeurt er als ik niet op tijd betaal?

1. De consument of ondernemer is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De opleider zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument of ondernemer de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de consument of ondernemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Excellence Opleiding & Training is gewezen op de te late betaling en Excellence Opleiding & Training de consument of ondernemer 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 wettelijke rente verschuldigd en is Excellence Opleiding & Training 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,=. Excellence Opleiding & Training kan in het voordeel van de consument of ondernemer afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 16 en 17 bepaalde, zal Excellence Opleiding & Training het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Wat gebeurt er als de overeenkomst niet wordt nagekomen?

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. Excellence Opleiding & Training heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument of ondernemer 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 14 - Hoe zit het met de aansprakelijkheid van Excellence Opleiding & Training

1. Voor zover Excellence Opleiding & Training toerekenbaar tekortschiet en de consument of ondernemer daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de opleider voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van Excellence Opleiding & Training 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 Excellence Opleiding & Training, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. Indien Excellence Opleiding & Training en de ondernemer overeenkomen dat de educatieve dienst wordt verleend op een door de ondernemer gekozen (eigen) locatie, is de ondernemer en niet Excellence Opleiding & Training aansprakelijk voor die letsel-, dood- of zaakschade die mogelijk niet zou zijn ontstaan als de educatieve dienst op een andere locatie zou worden gehouden. Excellence Opleiding & Training kan ingediende schadeclaims behorende bij deze educatieve dienst en overeenkomst verhalen op de ondernemer.

Artikel 15 - Hoe wordt er omgegaan met mijn gegevens?

1. Door consument of ondernemer verstrekte informatie wordt door Excellence Opleiding & Training, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Excellence Opleiding & Training conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 16 - Wat doe ik als ik vragen of klachten heb?

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door Excellence Opleiding & Training beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Excellence Opleiding & Training per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de consument of ondernemer een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Excellence Opleiding & Training, nadat de consument of ondernemer 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 of ondernemer 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.

Artikel 17 - Wat gebeurt er als klachten onderling niet opgelost kunnen worden?

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Klachten tussen consument of ondernemer en Excellence Opleiding & Training over de totstandkoming, de uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot door Excellence Opleiding & Training te leveren of geleverde educatieve diensten kunnen zowel door de consument of ondernemer als door Excellence Opleiding & Training aanhangig worden gemaakt bij de Klachtencommissie.
3. De klachtencommissie neemt een klacht slechts in behandeling, indien de consument of ondernemer zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 bij Excellence Opleiding & Training heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een klacht dient binnen 3 maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 bij de klachtencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een klacht is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de consument of ondernemer een geschil voorlegt aan de klachtencommissie, is Excellence Opleiding & Training aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Excellence Opleiding & Training een geschil wil voorleggen aan de klachtencommissie, moet hij eerst de consument of ondernemer schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De opleider 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 klachtencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de klachtencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies. Beide partijen, Excellence Opleiding & Training en de consument of ondernemer, komen bij het tot stand komen van de overeenkomst overeen dat zij zich aan het bindend advies van de Klachtencommissie onderwerpen.

Artikel 18 - Wat mag ik wel en niet doen met de verstrekte documentatie en materialen?

1. Excellence Opleiding & Training heeft de documentatie en materialen ontwikkeld die onderdeel zijn van de educatieve dienst. Deze documentatie en materialen mag de consument of ondernemer volop gebruiken met in achtneming van lid 2.
2. De auteursrechten evenals alle overige rechten van intellectueel eigendom op alle door Excellence Opleiding & Training verstrekte documentatie en materialen inclusief software zijn voorbehouden. Het is niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming van Excellence Opleiding & Training documentatie en materialen of een deel daarvan te verveelvoudigen, openbaar te maken, te bewerken, te gebruiken voor eigen opleidingen of op enigerwijze aan derden af te staan of in gebruik te geven.

Artikel 19 - Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

1. Indien enige bepaling van de tussen Excellence Opleiding & Training en consument of ondernemer gesloten overeenkomst, deze voorwaarden daaronder begrepen, in strijd is met dwingend rechterlijke bepalingen, dan wel door de rechter op enige andere grond nietig worden verklaard, worden Excellence Opleiding & Training en consument of ondernemer geacht in plaats van de met dwingend recht strijdig of door de rechter nietig verklaarde bepaling, datgene te zijn overeengekomen wat het dichtst bij de betreffende bepaling komt zonder in strijd met de wet of nietig te zijn. Strijdigheid van enige bepaling met dwingend recht of nietigverklaring daarvan door de rechter zal nimmer de gehele overeenkomst, doch uitsluitend de betreffende bepaling betreffen.
2. Excellence Opleiding & Training is bevoegd wijzigingen in deze voorwaarden aan te brengen. Deze wijzigingen treden in werking op het aangekondigde tijdstip van in werking treden. Excellence Opleiding & Training zal de gewijzigde voorwaarden tijdig aan de consument of ondernemer toezenden. Indien geen tijdstip van in werking treden is medegedeeld, treedt een wijziging jegens de opdrachtgever in werking zodra hem de wijziging door Excellence Opleiding & Training is medegedeeld.