

**Algemene Voorwaarden Docendo B.V.,
Docendo – Academie voor Postmortale Zorg,
Docendo – Academie voor Uitvaartzorg**

Toelichting

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) zijn tot stand gekomen in overleg tussen de Consumentenbond en NRTO in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 12 november 2013. De Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden wordt vermeld.

Docendo B.V. is geen lid van bovengenoemde brancheorganisatie maar heeft zich apart bij de Geschillencommissie voor Particulier Onderwijs en Opleidingen van de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (zie de website van De Geschillencommissie) geregistreerd. In het kader van die registratie zijn met de SGC bindende afspraken gemaakt over de nakoming van de uitspraken van de commissie

De navolgende bedingen zijn door Docendo B.V. zelf vastgesteld. Hierover heeft geen overleg plaats gevonden tussen de brancheorganisatie en de consumentenorganisatie(s) in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Deze bepalingen kunnen uiteraard geen afbreuk doen aan de tweezijdig vastgestelde bedingen en zijn uitsluitend bedoeld om de positie van de consument verder te versterken.

Artikel 1 - Definities p. 2

Artikel 2 - Toepasselijkheid p. 2

Artikel 3 - Aanbod p. 2

Artikel 4 - Overeenkomst p. 3

Artikel 5 - Annulering p. 4

Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst p. 4

Artikel 7 - Prijswijzigingen p. 5

Artikel 8 - Levering p. 5

Artikel 9 - Conformiteit p. 5

Artikel 10 - Betaling p. 5

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling p. 6

Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst p. 6

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer p. 6

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid p. 6

Artikel 15 - Examen Docendo

Artikel 16 - Vragen en klachten p. 7

Artikel 17 - Toepasselijk recht, geschillenregeling en Wet Klachtrecht p. 7

Artikel 18 - Nakominggarantie p. 8

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 competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgd 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 de ondernemer 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.
Ondernemer	Docendo B.V., Docendo – Academie voor Postmortale Zorg, Docendo – Academie voor Uitvaartzorg, die een educatieve dienst levert; hierna te noemen: "Docendo".
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt; hierna te noemen "Deelnemer".

Artikel 2 – Toepasselijkheid

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Docendo en de deelnemer met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
- Indien Docendo ook andere (branchegerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van Docendo om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de deelnemer van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
- 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 9 lid 2 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 6 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.

- Docendo 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

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

Artikel 4 - Overeenkomst

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

Artikel 5 – Annulering

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

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

- De deelnemer kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de deelnemer verschuldigde prijs of het vervallen van de

- betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de deelnemer het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien Docendo niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien 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 uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de deelnemer een termijn van veertien 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 Docendo niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
 4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de deelnemer in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. Docendo betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
 5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de deelnemer eventueel van Docendo ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Docendo terug te zenden. Docendo is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de deelnemer. Het terugzenden geschiedt voor risico van de deelnemer.
 6. Indien de deelnemer een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de deelnemer een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldening als betalingsregeling van Docendo aan de deelnemer van rechtswege ontbonden.
 7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de deelnemer is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De deelnemer 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
 - a. Docendo levert het lesmateriaal tijdig aan de deelnemer. 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 deelnemer zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden. c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door Docendo vervangen.
2. Correctiewerk
 - a. De deelnemer 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 bijdragen van het verschuldigde bedrag op een door Docendo 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 deelnemer – 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. Docendo mag van de deelnemer 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. De deelnemer kan door Docendo tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

1. De deelnemer is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de deelnemer de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de deelnemer niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door Docendo is gewezen op de late betaling en Docendo de deelnemer een termijn van 10 werkdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 10-werkdagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is Docendo gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtigde 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,=. Docendo kan

ten voordele van de deelnemer afwijken van genoemde bedragen en percentages.

3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 16 en 17 bepaalde, zal Docendo 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. Docendo heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de deelnemer 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 Docendo

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

Artikel 14 – Examen Docendo

1. Indien aan een opleiding een examen is verbonden dat door Docendo zelf wordt afgenomen, is eenmalige deelname aan dit examen opgenomen in de opleidingsprijs tenzij anders is vermeld.
2. De uitslag van het examen wordt de deelnemer zo snel mogelijk, doch in elk geval binnen 8 weken na het examen, schriftelijk meegedeeld.
3. Het examenresultaat is op verzoek in te zien ten kantore van Docendo. Resultaten worden echter nimmer aan deelnemer toegestuurd.
4. Een deelnemer kan Docendo verzoeken de uitslag van een examen te herzien. Een dergelijk verzoek moet worden ingediend binnen een week na het bekend worden van de examenuitslag. Tegen de uitslag van de herziening staat beroep open bij de directie van Docendo.
5. Deelnemer wordt in staat gesteld eenmalig een herexamen af te leggen. Aan dit herexamen zijn de dan geldende examenkosten verbonden.

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

1. Door deelnemers verstrekte informatie wordt door Docendo, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Docendo conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 16 – Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door Docendo beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door Docendo 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 Docendo, nadat de deelnemer de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden in is elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de deelnemer zijn of haar rechten terzake 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 – 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 deelnemer en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de deelnemer als door Docendo ahangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de deelnemer zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 bij Docendo heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie ahangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de deelnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is Docendo aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Docendo een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de deelnemer schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Docendo dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 18 - Wijziging

Docendo zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met het NRTO en de Consumentenbond.