

**Toelichting**

Deze Algemene Voorwaarden zijn ontleend aan de Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) die tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond in november 2020.

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.

- Artikel 1 - Definities p. 1
- Artikel 2 - Toepasselijkheid p. 1
- Artikel 3 - Aanbod p. 1
- Artikel 4 - Overeenkomst p. 1
- Artikel 5 - Annulering p.1
- Artikel 6 - Auteursrechten p. 2
- Artikel 7 - Prijswijzigingen p. 2
- Artikel 8 - Levering p. 2
- Artikel 9 - Conformiteit p. 2
- Artikel 10 – Betaling p. 2
- Artikel 11 – Niet-tijdige betaling p. 2
- Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst p. 2
- Artikel 13 - Aansprakelijkheid van Docendo p. 2
- Artikel 14 - Vertrouwelijkheid p. 3
- Artikel 15 – Examen Docendo p. 3
- Artikel 16 – Vragen en klachten p. 3
- Artikel 17 – Geschillenregeling p. 3

**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 gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, 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, 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".
Opstartkosten	De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studie-overeenkomst vooraf heeft gemaakt. Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten; huren trainingslocatie; toezending van en opvolging op de door student in te sturen of aan te leveren documenten waaronder de onderwijs-overeenkomst; indien van toepassing afname van een intakefoto en/of voeren van een intakegesprek; plannen en het samenstellen van de groepsindelingen lesroosters en werving en planning van de docenten; specifieke voorlichting/informatievoorziening; het verspreiden van informatiemateriaal; administratieve verwerking van de inschrijving; opzetten studentendossier; het opzetten en inrichten van de studentaccount in de online leer-omgeving; de voorbereidingen voor en uitvoering van de eventuele introductie; gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intakefoto's, informatiemateriaal etc.) Of andere

**Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. 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.
2. 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. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan de bepalingen die staan in het Onderwijs- en het examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor u gunstigste bepaling.
3. 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.
4. 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**

1. Docendo brengt het aanbod (bij voorkeur) 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 dit lesmateriaal verplicht is.
3. 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;
  - a. 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,
  - b. 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.
4. 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.
5. Docendo mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de deelnemer persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat.
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 Docendo, inclusief het bezoekadres van de vestiging van Docendo;
  - b. het recht van de deelnemer de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 2 en 3;
  - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met Docendo 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 de deelnemer. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de deelnemer hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. 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.
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 deelnemer ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.
4. Docendo is bevoegd om in overmachtssituaties de wijze van uitvoering van de overeenkomst te wijzigen van contactonderwijs naar afstandsonderwijs. Overheidsmaatregelen in verband met Covid-19 kwalificeren als een overmachtssituatie als bedoeld in dit artikel. Docendo zal de deelnemer zo spoedig mogelijk over een dergelijke wijziging informeren. Indien sprake is van een wijziging van contactonderwijs in afstandsonderwijs nadat de overeenkomst tot stand is gekomen, blijft de voor de deelnemer geldende annuleringsregeling uit artikel 5 lid 1 van toepassing.

**Artikel 5 – Annulering**

1. De deelnemer kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Annulering geschiedt schriftelijk en Docendo doet de Deelnemer hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling, waarbij geldt dat de deelnemer een

redelijke vergoeding betaalt voor de reeds verrichte werkzaamheden, waaronder de opstartkosten:

- a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de deelnemer 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - b. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de deelnemer 20% van de overeengekomen prijs verschuldigd onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - c. bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de deelnemer 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal;
  - d. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de deelnemer 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - e. bij tussentijdse beëindiging is de deelnemer 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs verschuldigd onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of de deelnemer aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:  
•Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.  
•Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.
2. 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:
- a. annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
  - b. 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;
  - c. bij latere annulering is de deelnemer de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval de deelnemer deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op verzoek van de deelnemer door Docendo worden onderbouwd.
3. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de eventuele bedenktijd, annulering mogelijk maar blijft de deelnemer verplicht om de overeengekomen prijs te voldoen. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval de deelnemer deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op verzoek van de deelnemer door Docendo worden onderbouwd.
4. 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 wettelijk verplichte 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.
5. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk 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 het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien Docendo niet alle wettelijk verplichte 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.
6. Docendo stelt aan de deelnemer een formulier beschikbaar voor genoemde ontbinding van de overeenkomst. De deelnemer is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
7. Met inachtneming van het bepaalde in lid 8, heeft de deelnemer in geval van ontbinding overeenkomstig lid 4 en lid 5 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. Docendo betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
8. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 4 en lid 5 dient de deelnemer eventueel van Docendo ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Docendo terug te zenden. De kosten van het terugzenden zijn voor rekening van de deelnemer. Het terugzenden geschiedt voor risico van de deelnemer. 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 deelnemer aan Docendo worden voldaan. 9. Indien de deelnemer een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 4 en lid 5 wordt, zonder dat de deelnemer een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van Docendo aan de deelnemer van rechtswege ontbonden.
10. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 4 bestaat, als het onderwijs door Docendo 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 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door Docendo verstrekte zaken zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van Docendo of derden. Deze zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van Docendo worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel niet gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is evenmin toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Docendo. De intellectuele eigendomsrechten terzake het cursusmateriaal berusten volledig bij Docendo.

#### 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.
  - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door Docendo vervangen zonder kosten voor de deelnemer.
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.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### 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 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 onder 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. Docendo zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de deelnemer de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvang 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 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 Docendo 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,-. 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. Vragen of klachten 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 is in 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 aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Algemeen. Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://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 twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 bij de geschillencommissie aanhangig 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.