



# Algemene voorwaarden

Versie 5.0

|  |           |
|--|-----------|
| <b>Artikel 1 - Definities</b>                                | <b>2</b>  |
| <b>Artikel 2 - Toepasselijkheid</b>                          | <b>2</b>  |
| <b>Artikel 3 - Aanbod</b>                                    | <b>3</b>  |
| <b>Artikel 4 - Overeenkomst</b>                              | <b>4</b>  |
| <b>Artikel 5 - Annulering</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>Artikel 6 - Beëindiging van de overeenkomst</b>           | <b>5</b>  |
| <b>Artikel 7 - Prijswijzigingen</b>                          | <b>6</b>  |
| <b>Artikel 8 - Levering</b>                                  | <b>7</b>  |
| <b>Artikel 9 - Conformiteit</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>Artikel 10 - Betaling</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>Artikel 11 - Niet-tijdige betaling</b>                    | <b>8</b>  |
| <b>Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst</b>        | <b>8</b>  |
| <b>Artikel 13 - Aansprakelijkheid van kenniscentrum SIEM</b> | <b>9</b>  |
| <b>Artikel 14 - Vertrouwelijkheid</b>                        | <b>9</b>  |
| <b>Artikel 15 - Vragen en klachten (zie ook Bijlage)</b>     | <b>9</b>  |
| <b>Artikel 16 - Geschillenregeling</b>                       | <b>10</b> |
| <b>Artikel 17 - Copyright</b>                                | <b>10</b> |
| <b>Bijlage: Klachtenprocedure</b>                            | <b>12</b> |



## 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.   |
| Formeel onderwijs       | Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, wettelijk erkend diploma.   |
| Niet-formeel onderwijs  | Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.  |
| Educatieve dienst       | Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.              |
| Overeenkomst            | Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.   |
| Overeenkomst op afstand | Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie. |
| Cursist                 | Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van kenniscentrum SIEM afneemt.   |

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen kenniscentrum SIEM en de cursist met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.
- 2.2. Kenniscentrum SIEM 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

- 3.1. Kenniscentrum SIEM brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
- 3.2. 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.
- 3.3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de cursist 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. a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
    - i. de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
    - ii. wanneer de educatieve dienst start;
    - iii. de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
    - iv. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
    - v. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - vi. de wijze van betaling;
    - vii. de duur van de overeenkomst,
  - b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
    - i. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - ii. de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
    - iii. de levertijd van lesmateriaal.
- 3.4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de cursist en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van kenniscentrum SIEM.
- 3.5. kenniscentrum SIEM mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de cursist zijn



persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.

- 3.6. 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 kenniscentrum SIEM, inclusief het bezoekadres van de vestiging van kenniscentrum SIEM;
  - b. het recht van de cursist 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 kenniscentrum SIEM via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief; d. de geldigheidsduur van het aanbod.

#### Artikel 4 - Overeenkomst

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de cursist. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
- 4.2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt kenniscentrum SIEM een elektronische bevestiging naar de cursist; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door kenniscentrum SIEM kan de cursist de opdracht annuleren.
- 4.3. 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 cursist ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.
- 4.4. Na ontvangst van de overeenkomst geldt voor de cursist een bedenktijd van maximaal 14 dagen.
- 4.5. Iedere opdrachtgever (particulier of zakelijk) heeft het recht binnen 14 dagen de verstrekte opdracht te ontbinden. Dit geldt ook, maar niet uitsluitend, voor opdrachten die op afstand verstrekt zijn.

#### Artikel 5 – Annulering

- 5.1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:



- a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
  - b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de cursist 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
  - c. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de cursist 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
  - d. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de cursist 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
  - e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de cursist de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
- 5.2. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.
- 5.3. Ingeval restitutie van betaald lesgeld aan de orde is, wordt dit binnen twee weken gerestitueerd.

## Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

- 6.1. De cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de cursist verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
- 6.2. Gedurende 14 dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de cursist het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn 14 dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
- 6.3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de cursist 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.
- 6.4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de cursist in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van



wat hij al heeft betaald. kenniscentrum SIEM betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

- 6.5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de cursist eventueel van kenniscentrum SIEM ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan kenniscentrum SIEM terug te zenden. kenniscentrum SIEM is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de cursist. Het terugzenden geschiedt voor risico van de cursist.
- 6.6. Indien de cursist een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de cursist een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van kenniscentrum SIEM aan de cursist van rechtswege ontbonden.
- 6.7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door kenniscentrum SIEM met instemming van de cursist is begonnen, voordat de termijn van 14 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

- 7.1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
- 7.2. De cursist heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal de prijs wordt verhoogd.
- 7.3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

## Artikel 8 – Levering

### 8.1. Lesmateriaal

- a. kenniscentrum SIEM levert het lesmateriaal tijdig aan de cursist. 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 cursist zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.

- c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door kenniscentrum SIEM vervangen.

## 8.2. Correctiewerk

- a. De cursist 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

- 9.1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
- 9.2. 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

- 10.1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door kenniscentrum SIEM aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- 10.2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de cursist – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
- 10.3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. kenniscentrum SIEM mag van de cursist verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.
- 10.4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De cursist kan door kenniscentrum SIEM tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.



## Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

- 11.1. De cursist is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Kenniscentrum SIEM zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de cursist de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
- 11.2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is Kenniscentrum SIEM gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.
- 11.3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal Kenniscentrum SIEM het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

## Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst

- 12.1. 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.
- 12.2. Kenniscentrum SIEM heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de cursist tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
- 12.3. 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 Kenniscentrum SIEM

- 13.1. Voor zover Kenniscentrum SIEM toerekenbaar tekortschiet en de cursist daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Kenniscentrum SIEM voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
- 13.2. De aansprakelijkheid van Kenniscentrum SIEM voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.





- 13.3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van kenniscentrum SIEM, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

#### Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

- 14.1. Door cursisten verstrekte informatie wordt door kenniscentrum SIEM, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Kenniscentrum SIEM conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

#### Artikel 15 – Vragen en klachten

- 15.1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door kenniscentrum SIEM beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door kenniscentrum SIEM per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
- 15.2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij kenniscentrum SIEM, nadat de cursist 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 cursist zijn of haar rechten terzake verliest.
- 15.3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.
- 15.4. De uitspraak van de geschillencommissie is voor kenniscentrum SIEM bindend. Eventuele consequenties zullen door kenniscentrum SIEM snel worden afgehandeld.

#### Artikel 16 – Geschillenregeling

- 16.1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- 16.2. Geschillen tussen cursist 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 cursist als door kenniscentrum SIEM aanhangig worden gemaakt bij de Rechtbank in Alkmaar.
- 16.3. De Stichting Onderwijsgeschillen neemt een geschil slechts in behandeling, indien de cursist zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij



kenniscentrum SIEM heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

- 16.4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
- 16.5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 16.6. Wanneer de cursist een geschil voorlegt aan de Stichting Onderwijsgeschillen, is kenniscentrum SIEM aan deze keuze gebonden.
- 16.7. Wanneer kenniscentrum SIEM een geschil wil voorleggen aan de Stichting Onderwijsgeschillen, moet zij eerst de cursist schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Kenniscentrum SIEM 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.
- 16.8. De Stichting Onderwijsgeschillen doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de Stichting Onderwijsgeschillen gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- 16.9. 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 17 – Copyright

- 17.1. Van het door Kenniscentrum SIEM B.V. ter beschikking gestelde materiaal blijven alle rechten aan haar dan wel ander copyrighthouders voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Kenniscentrum SIEM B.V.. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen.



Bijlage: Klachtenprocedure

De klachtenfunctionaris van kenniscentrum SIEM is de heer Garbrand van der Molen.

De klachtenprocedure en het klachtenformulier zijn te vinden op [www.kenniscentrumsiem.nl/klachtenprocedure](http://www.kenniscentrumsiem.nl/klachtenprocedure).