

ALGEMENE VOORWAARDEN (B2B) VAN COMPETENCE FACTORY

Competence Factory is lid van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) en deze algemene voorwaarden zijn opgesteld in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO.

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

Niet-formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.

Educatieve dienst: Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.

Incompany/Maatwerk Opleiding: Een opleiding die ondernemer verzorgt voor een opdrachtgever in besloten kring voor een door de opdrachtgever aan te wijzen groep deelnemers.

Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 4.

Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de opdrachtgever 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: Competence Factory.

Opdrachtgever: Rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Trainer: De door ondernemer beschikbaar gestelde docent/uitvoerder van de educatieve dienst/opleiding en of Incompany/Maatwerk Opleiding.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.

Artikel 3 – Aanbod

1. De ondernemer 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 opdrachtgever 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;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst.
 - b. 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 opdrachtgever en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de opdrachtgever zijn bedrijfsgegevens 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 de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
 - b. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Overeenkomst

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

Artikel 5 – Annulering

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde Opleidingsmodule naar het oordeel van ondernemer onvoldoende is, staat het ondernemer vrij om met de opdrachtgever overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende Opleidingsmodule op een andere Opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien ondernemer en de opdrachtgever na maximaal twee verplaatsingen geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de opdrachtgever het recht de betreffende Opleiding of de betreffende Opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De opdrachtgever is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden Opleidingsonderdelen te voldoen.
Indien de opdrachtgever akkoord gaat met het verplaatsen naar een andere locatie, mag de opdrachtgever de reiskosten van zijn verblijfplaats tot aan de trainingslocatie volledig declareren.
2. In geval van annulering van de overeenkomst voor aanvang van de Opleiding geldt dat ondernemer gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:
 - a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de prijs met een minimum van EUR 50,-;
 - b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 25% van de prijs;
 - c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de prijs;
 - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: de totale prijs.
3. In geval de opdrachtgever een Opleiding annuleert nadat deze door ondernemer is verplaatst zoals bedoeld in artikel 7 op verzoek van de opdrachtgever, geldt dat ondernemer gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:
 - a. bij annulering in de periode tussen de datum van verplaatsing en twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: 50% van de Prijs;
 - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding: de totale Prijs.
4. In geval de opdrachtgever een Opleiding annuleert nadat deze door ondernemer is gewijzigd op verzoek van de ondernemer zoals bedoeld in artikel 7, geldt dat ondernemer gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:
 - a. bij annulering in de periode tussen de datum van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: 50% van de Prijs van de Opleiding waarvoor de opdrachtgever oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval 50% van de Prijs van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht;
 - b. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding: de totale Prijs van de Opleiding waarvoor de opdrachtgever oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht.

5. Annulering door de opdrachtgever van een Incompany/Maatwerk Opleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat ondernemer met de uitvoering van die Incompany/Maatwerk Opleiding is begonnen. De annulering van een Incompany/Maatwerk Opleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst ('handtekening retour') gericht aan ondernemer. Als moment van ontvangst door ondernemer van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bewijs van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door ondernemer. De geplande aanvangsdatum van de Incompany/Maatwerk Opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 7.
6. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 6 geldt dat ondernemer gerechtigd is de volgende kosten bij de opdrachtgever in rekening te brengen:
 - a. bij annulering na totstandkoming van de Overeenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 6 lid 7: 20% van de kosten van de Incompany/Maatwerk Opleiding;
 - b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany/Maatwerk Opleiding;
 - c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany/Maatwerk Opleiding;
 - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany/Maatwerk Opleiding.

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

De opdrachtgever kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst na aanvang van de opleiding te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt echter niet tot restitutie van de door de opdrachtgever verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.

Artikel 7 – Beëindiging/verplaatsen/wijzigen Opleiding

Tussentijdse beëindiging Overeenkomst

1. Indien de opdrachtgever na aanvang van de Opleiding de Overeenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de opdrachtgever aan ondernemer betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (i) hetgeen is bepaald in artikel 7 lid 2 en 3, en (ii) de kosten voor het (nog) niet geleverde Onderwijsmateriaal.
2. In geval van tussentijdse beëindiging van een meerjarige Opleiding geldt dat alleen restitutie van het door de opdrachtgever aan ondernemer betaalde of nog verschuldigde bedrag plaatsvindt voor zover dit (i) betrekking heeft op jaren volgend op het Opleidingsjaar waarin de tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst heeft plaatsgevonden en/of (ii) voor zover dit geen betrekking heeft op bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging of modules van de Opleiding waarvan de kosten zijn verdeeld over de verschillende Opleidingsjaren van de Opleiding. In dat geval is de opdrachtgever bovendien de meerprijs voor de reeds gevolgde Opleidingsjaren en het lopende Opleidingsjaar aan ondernemer verschuldigd, die wordt vastgesteld op basis van de kosten voor vergelijkbare, losse (1-jarige) Opleidingen, vermeerderd met kosten voor genoten meerjarige onderdelen zoals portfoliobegeleiding. Restitutie conform dit lid kan enkel plaatsvinden indien de tussentijdse beëindiging uiterlijk 4 weken voor aanvang van het opvolgende studiejaar heeft plaatsgevonden.
3. Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Opleiding of Opleidingsonderde(e)l(en) is ter uitsluitende beoordeling van ondernemer en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Overeenkomst ten

gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat ondernemer een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voorzover de Opleiding of Opleidingsonderde(e)l(en) nog niet is (zijn) aangevangen of ingepland. Uit het medisch attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de opdrachtgever zich beroept.

Verplaatsen Opleiding

4. Ondernemer kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de opdrachtgever een Opleiding verplaatsen naar een andere Opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ondernemer. Ondernemer zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing EUR 125,- (EUR 50,- als de Prijs exclusief btw gelijk is aan of minder is dan EUR 250,-) exclusief btw bij de opdrachtgever in rekening brengen. De opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van Ondernemer tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten worden in ieder geval de kosten begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Opleiding, waaronder ook de Locatiekosten en de Arrangementskosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Opleiding. Een Incompany/Maatwerk Opleiding kan niet worden verplaatst. De door de opdrachtgever in overeenstemming met artikel 11 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd. Indien de opdrachtgever, tijdens het afsluiten van de overeenkomst, gekozen heeft voor de optie “wijzigingsgarantie” dan worden er geen verplaatsingskosten in rekening gebracht.

Wijzigen Opleiding

5. Ondernemer kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de opdrachtgever een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ondernemer. Ondernemer zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing EUR 125,- (EUR 50,- als de Prijs exclusief btw gelijk is aan of minder is dan EUR 250,-) exclusief btw bij de opdrachtgever in rekening brengen. De opdrachtgever dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van ondernemer tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten worden in ieder geval de kosten begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Opleiding, waaronder ook de Locatiekosten en de Arrangementskosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Opleiding. Een Incompany/Maatwerk Opleiding kan niet worden verplaatst. De door de opdrachtgever in overeenstemming met artikel 11 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd. Indien de opdrachtgever, tijdens het afsluiten van de overeenkomst, gekozen heeft voor de optie “wijzigingsgarantie” dan worden er geen verplaatsingskosten in rekening gebracht.
6. Ondernemer behoudt zich het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
7. Ondernemer behoudt zich het recht voor de in de Overeenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.
8. Ondernemer behoudt zich het recht voor om een opleiding en/of training van vorm (bv van klassikaal naar online) te wijzigen in geval van een noodsituatie en of calamiteit. Onder noodsituatie en of calamiteit wordt verstaan; Brand- explosie, Onbereikbaarheid locaties, Ziekte golf, Terrorisme, Cyberaanval, Stroomuitval, Extreem weer, Verkeersinfarct en Stralingsincidenten.

Artikel 8 – Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De opdrachtgever 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 – Levering

1. Lesmateriaal

- a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de opdrachtgever. 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 opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
- c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor de opdrachtgever.

2. Correctiewerk

- a. De opdrachtgever 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 – 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 11 – Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer 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 opdrachtgever – 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. De ondernemer mag van de opdrachtgever verlangen dat het

volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.

Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De opdrachtgever kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 12 – Niet-tijdige Betaling

1. Bij niet tijdige betaling is opdrachtgever van rechtswege in verzuim zonder enige sommatie of ingebrekestelling en is opdrachtgever de wettelijke handelsrente en buitengerechtigde incassokosten verschuldigd aan ondernemer.
2. Opdrachtgever kan zich ter zake betaling niet beroepen op verrekening met enige vordering, die opdrachtgever op ondernemer pretendeert. Evenmin zal opdrachtgever op grond van een gepretendeerde tegenvordering of bezwaren omtrent de uitvoering van de overeenkomst zijn betaling mogen opschorten.

Artikel 13 – Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als opdrachtgever een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag ondernemer de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de opdrachtgever tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als opdrachtgever de overeenkomst niet nakomt, is ondernemer bevoegd de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 14 – Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Ondernemer is niet aansprakelijk voor schade, directe noch indirecte, ontstaan ten gevolge van fouten of onrechtmatig handelen van ondernemer, dan wel van andere personen die door of namens ondernemer zijn betrokken bij de uitvoering van de met ondernemer gesloten overeenkomst.
2. In geval ondernemer toch op enige wijze aansprakelijk blijkt te zijn, heeft opdrachtgever recht op schadevergoeding van directe schade en wel tot maximaal het factuurbedrag op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst.
3. Ondernemer is nimmer aansprakelijk voor gevolgschade, waaronder bijvoorbeeld begrepen omzetverlies, vertragingsschade, verlies van goodwill of reputatieschade.

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

Door opdrachtgever verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer 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 de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de opdrachtgever een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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 – Verbod benaderen trainer ondernemer

1. Het is opdrachtgever verboden gedurende de overeenkomst alsmede om binnen een termijn van 2 jaar na het eindigen van de laatste opleiding cq Incompany/Maatwerk Opleiding dan wel enige andere afgenomen educatieve dienst bij ondernemer trainer(s) van ondernemer, waaronder ook uitdrukkelijk begrepen trainer(s) die niet direct danwel indirect bij de opleiding betrokken waren, te benaderen en deze in loondienst te nemen, dan wel op zelfstandige basis werkzaamheden te laten verrichten voor opdrachtgever noch op enige andere wijze, direct of indirect, zakelijke contacten in de ruimste zin des woords te onderhouden.
2. Indien opdrachtgever in strijd met zijn verplichtingen uit hoofde van het bepaalde in lid 1 van dit artikel handelt, zal opdrachtgever aan ondernemer zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, voor iedere overtreding een boete verbeuren ten bedrage van EUR 5.000,-- alsmede een boete ten bedrage van EUR 500,-- voor elke dag of een gedeelte van een dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd de bevoegdheid van ondernemer volledige schadevergoeding te vorderen. Betaling van de boete ontslaat de opdrachtnemer niet van de in dit artikel genoemde verplichtingen.

Artikel 18 – 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 opdrachtgever 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 opdrachtgever als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de opdrachtgever zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 bij de ondernemer 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 15 bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de opdrachtgever een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de opdrachtgever schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer 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.