

## **Algemene voorwaarden Response Instituut B.V.**

Deze Algemene voorwaarden voor dienstverlening van Response Instituut B.V., gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Roermond en gelden voor alle door Response Instituut B.V. verzorgde trainingen, opleidingen, workshops, cursussen en andere vormen van educatie. Deze voorwaarden expliciet aangevuld door de separaat gedefinieerde trainingsvoorwaarden.

Hieronder staan de algemene voorwaarden voor te volgen opleidingen van de RESPONSE INSTITUUT B.V..

### **Artikel 1 – Definities**

**Inschrijving:** Een door de Klant ingestuurde en door de RESPONSE INSTITUUT B.V. bevestigde aanmelding voor afname van en/of deelname aan een opleiding waarmee sprake is van overeenkomst tussen Klant en de RESPONSE INSTITUUT B.V.. **Aanmelddatum:** De datum waarop de Klant zich heeft ingeschreven voor een opleiding. **Aanvangsdatum:** De datum waarop de studie gestart is. **Studieduur:** Is de duur van de opleiding zoals vermeld in de opleidingsinformatie. **Serviceduur:** Periode waarin klant recht heeft op service- en dienstverlening en toegang tot de digitale leeromgeving (COMMUNITY RESPONSE INSTITUUT B.V.). **Verlengde serviceduur:** Periode waarmee de serviceduur verlengd is. **Datum einde opleiding:** Datum waarop de serviceduur is afgelopen. **Opleidingsinformatie:** Informatie over de opleiding zoals gepubliceerd op [www.response-instituut.nl](http://www.response-instituut.nl) en/of vermeld in de studiegidsen. **Klant:** Particulier of bedrijf die bij RESPONSE INSTITUUT B.V. een of meerdere opleidingen afneemt. **RESPONSE INSTITUUT B.V.:** Response Instituut of Response Business afhankelijk van het op de kosten van de Opleiding toepasselijke BTW-regime zoals bedoeld in artikel 4, lid 4. **Student:** Natuurlijk persoon die opleiding volgt. **Opleidingsmateriaal:** Leerstof, materialen en aanverwante artikelen ten behoeve van (het volgen van) een opleiding. **Opleiding:** Een door RESPONSE INSTITUUT B.V. verzorgde opleiding, training, cursus, studie of workshop welke gevolgd kan worden.

### **Artikel 2 – Aanbod**

- 1 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de Opleiding en/of van het Opleidingsmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de Opleiding.
- 2 Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  - a wanneer de Opleiding start;
  - b de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
  - c de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  - d de wijze van betaling.
- 3 Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst tussen Klant en RESPONSE INSTITUUT B.V. nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van RESPONSE INSTITUUT B.V.. De Algemene Voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle overeenkomsten die RESPONSE INSTITUUT B.V. met de Klant sluit.

### **Artikel 3 - Overeenkomst**

- 1 Door in te schrijven voor de opleiding gaat de Klant met de RESPONSE INSTITUUT B.V. een overeenkomst aan voor de studieduur en verklaart de Klant zich akkoord met de Algemene Voorwaarden zoals hier vermeld.
- 2 Mochten er voor de gekozen opleiding nog specifieke voorwaarden gelden, dan zijn deze vermeld in de opleidingsinformatie.
- 3 De overeenkomst komt tot stand zodra aanvaarding van het aanbod door de Klant de RESPONSE INSTITUUT B.V. heeft bereikt en de RESPONSE INSTITUUT B.V. de ontvangst daarvan heeft bevestigd. Bevestiging vindt direct na inschrijving per e-mail plaats.
- 4 Bij inschrijving verbindt de Klant zich aan de RESPONSE INSTITUUT B.V. voor de duur van de gehele opleiding en verwacht de RESPONSE INSTITUUT B.V. van de Klant dat deze met volle inzet aan de opleiding deelneemt. Op deze wijze kan de RESPONSE INSTITUUT B.V. voor een goede planning en inroostering van docenten zorgen. Daar staat tegenover dat de RESPONSE INSTITUUT B.V. een hoogwaardige opleiding door gekwalificeerde docenten biedt. De RESPONSE INSTITUUT B.V. zal aangeven wat van de Klant wordt verwacht en haar uiterste best doen om de Klant de opleiding met goed gevolg te laten afronden.

### **Artikel 4 – Prijs**

- 1 De kosten van de Opleiding, de betalingswijze, het eventueel aantal betalingstermijnen, inschrijfgeld, examengeld en andere eventueel bijkomende kosten staan vermeld in de opleidingsinformatie.
- 2 Voor bedrijven en instellingen kan vanuit RESPONSE INSTITUUT B.V. of RESPONSE BUSINESS een specifiek opleidingsvoorstel gedaan worden voor een Incompany/ maatwerk traject. Deze aanbieding vervangt de prijsinformatie zoals vermeld in de opleidingsinformatie op de website en/of studiegids.
- 3 Alle door RESPONSE INSTITUUT B.V. genoemde bedragen zijn exclusief btw.
- 4 Een wettelijk erkende Opleiding is vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door RESPONSE INSTITUUT B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit RESPONSE INSTITUUT B.V. of RESPONSE BUSINESS.

### **Artikel 5 - Betaling**

- 1 RESPONSE INSTITUUT B.V. is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor de Opleiding te laten informeren door derden. Dit kan van invloed zijn op de aangeboden betalingsvoorwaarden.
- 2 De Klant is van rechtswege in verzuim zonder dat een aanvullende ingebrekestelling noodzakelijk is vanaf de datum waarop de geldende betalingstermijn is verstreken en de verschuldigde vergoeding niet volledig is betaald. RESPONSE INSTITUUT B.V. stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Als de Klant ook na deze termijn de volledige verschuldigde vergoeding niet heeft betaald, kan RESPONSE INSTITUUT B.V. bij de Klant de wettelijke rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.
- 3 Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant.
- 4 Particuliere klanten blijven te allen tijde verantwoordelijk voor verplichtingen die uit de overeenkomst met de RESPONSE INSTITUUT B.V. voortvloeien. Ook als de betaling is of

wordt overgedragen aan een derde, zoals een werkgever.

### **Artikel 6 – Herroepingsrecht**

- 1 Indien de Klant een particulier is, mag de Klant de overeenkomst binnen 14 kalenderdagen nadat deze tot stand is gekomen kosteloos en zonder opgave van redenen ontbinden (herroepingsrecht).
- 2 De klant maakt gebruik van het herroepingsrecht door binnen deze periode per post, fax of e-mail een ondubbelzinnige verklaring sturen dat de overeenkomst ontbonden moet worden.
- 3 Na ontvangst van verzoek tot ontbinding door de RESPONSE INSTITUUT B.V. heeft de Klant nog 14 dagen de tijd om eventueel ontvangen artikelen, waaronder opleidingsmateriaal voldoende gefrankeerd te retourneren. RESPONSE INSTITUUT B.V. betaalt eventueel betaald lesgeld zo spoedig mogelijk terug, uiterlijk 14 dagen na ontbinding van de overeenkomst of na het retour ontvangen van toegezonden opleidingsmateriaal.
- 4 Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien de artikelen zich in originele staat bevinden. Dat wil zeggen onbeschadigd en onbeschreven, compleet, slechts behandeld als redelijkerwijs voor bezichtiging nodig is en in de originele verpakking. Als niet aan deze voorwaarden voldaan wordt, dan accepteert de RESPONSE INSTITUUT B.V. de retourzending niet en is de klant verplicht de opleiding af te nemen dan wel een door de RESPONSE INSTITUUT B.V. te bepalen waardevermindering te vergoeden.

### **Artikel 7 - Gevolgen niet nakomen verplichtingen**

- 1 Als de Klant een of meer verplichtingen uit de overeenkomst of de Algemene Voorwaarden niet (volledig) nakomt, is de RESPONSE INSTITUUT B.V. gerechtigd om haar verplichtingen op te schorten en de opleiding te onderbreken of uiteindelijk te beëindigen.
- 2 De gevolgen van het onderbreken van de opleiding als bedoeld in lid 1 zijn voor rekening en risico van de Klant. Deze gevolgen zijn onder andere:
  - a De toegang tot de digitale leeromgeving wordt ontzegd, opleidingsmateriaal of updates daarvan niet meer beschikbaar gesteld, de docentbegeleiding wordt stopgezet en er kunnen geen examens worden afgelegd.
  - b De studie loopt vertraging op wat tot gevolg kan hebben dat de opleiding niet meer (geheel) aansluit op het examen of dat er geen examen meer kan worden afgelegd en de studie niet afgerond kan worden met een diploma.
- 3 Bij beëindiging van de opleiding als bedoeld in lid 1 geldt het volgende:
  - a Tenzij schriftelijk anders overeengekomen heeft de RESPONSE INSTITUUT B.V. geen verplichtingen meer richting de Klant.
  - b Als beëindiging van de opleiding als bedoeld in lid 1 voortijdig is, zijn de voorwaarden van artikel 11 van toepassing.
  - c De beëindigde opleiding kan niet worden hervat. Een Klant die de opleiding wil vervolgen zal zich opnieuw moeten inschrijven.  
Het in verzuim zijn door de klant betekent niet dat daarmee de overeenkomst tussen de Klant en de RESPONSE INSTITUUT B.V. is beëindigd.

## **Artikel 8 - Serviceduur**

- 1 De serviceduur bedraagt standaard een keer de studieduur. Een opleiding van 4 maanden heeft dus een serviceduur van 4 maanden.
- 2 Wanneer de inschrijving voor (een bepaalde versie van) een opleiding wordt gesloten, kan dit gevolgen hebben voor de periode waarin de Klant recht heeft op begeleiding, huiswerkcorrectie en examenmogelijkheden. De Klant wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. De RESPONSE INSTITUUT B.V. houdt zich het recht voor om wijzigingen in het studieprogramma door te voeren.
- 3 Na het verstrijken van de serviceduur heeft de RESPONSE INSTITUUT B.V. tenzij schriftelijk anders overeengekomen geen verplichtingen meer richting de Klant.

## **Artikel 9 - Activering van modules**

- 1 De meeste opleidingen bestaan uit modules. De digitale leeromgeving, leerstof, docentbegeleiding, examinering en alle overige studiefaciliteiten voor een module worden beschikbaar gesteld nadat deze door RESPONSE INSTITUUT B.V. is geactiveerd.
- 2 Bij de start van de serviceduur worden de noodzakelijke modules geactiveerd. Al naar gelang het verloop van de studie worden vervolgmogelijkheden geactiveerd.
- 3 De mogelijkheid om een module te activeren is afhankelijk van eventuele eisen van de Opleiding, zoals eisen ten aanzien van volgorde van modules en minimum eerder behaalde modules. Verder wordt het tempo en de volgorde van activering bepaald door het klassikale programma.
- 4 Alle modules moeten geactiveerd en afgerond zijn binnen de voor de opleiding geldende serviceduur.

## **Artikel 10 – Examens**

Indien aan de opleiding van de Klant examens en/of toetsen verbonden zijn, gelden daarvoor de volgende voorwaarden:

Bij de meeste opleidingen maken examens een integraal onderdeel uit van de opleiding. De kosten van deze examens zijn onlosmakelijk verbonden aan de kosten van de opleiding. Voor opleidingen van dit type geldt m.b.t. de examens het volgende:

- 1 De hoogte van het examengeld staat op de website [www.response-instituut.nl](http://www.response-instituut.nl) vermeld.
- 2 Klanten hebben het recht om aan examens deel te nemen indien:
  - a Klant zich tijdig heeft aangemeld voor deelname aan het examen
  - b Tijdig voldaan is aan de betalingsverplichting(en)
  - c Voldaan is aan eventuele toelatingseisen, welke vermeld staan in de Opleidingsinformatie van de desbetreffende opleiding
- 3 Indien een examen niet gehaald wordt, kan de Klant zich opgeven voor een herkansing. Hiervoor wordt additioneel examengeld in rekening gebracht.
- 4 Klanten zijn zelf verantwoordelijk voor het aanmelden voor examens. Informatie over het aanmelden en het aanmelden zelf staat op bij de desbetreffende Opleidingsinformatie.
- 5 Het niet deelnemen aan een of meerdere examens resulteert niet in restitutie van het vooraf in rekening gebrachte examengeld.

## **Artikel 11 – Voortijdig beëindigen**

- 1 Voor alle opleidingen geldt dat deze voortijdig beëindigd kunnen worden zonder restitutie van leskosten.
- 2 Bij voortijdige beëindiging zijn de volgende zaken van toepassing:

- a Een eventueel door de Klant te veel betaald bedrag zal automatisch op de rekening van de Klant teruggestort worden.
- b Het terugsturen van studiemateriaal ontslaat de Klant niet van de betalingsverplichting.

### **Artikel 12 – Annulering voor aanvang opleiding**

1. Na het verstrijken van het herroepingsrecht (zie art. 6) kan de Klant de inschrijving met de volgende consequenties annuleren:
  - a. Tot twee maanden voor aanvang is annulering kosteloos.
  - b. Tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de opleiding is 25% van het totale lesgeld verschuldigd.
  - c. Van één maand tot 14 dagen voor de startdatum is 50% van het totale lesgeld verschuldigd.
  - d. Binnen 14 dagen voor de start van de opleiding is 100% van het totale lesgeld verschuldigd.
2. In geval van annulering voor de geplande startdatum heeft de Klant het recht om kosteloos een andere Student aan de opleiding te laten deelnemen, mits deze voldoet aan de toelatingseisen van de opleiding. Na aanvang van de opleiding is dit niet meer mogelijk.
3. Bij annulering zijn verder de volgende zaken van toepassing:
  - a. Eventuele annuleringskosten dienen in één keer te worden voldaan.
  - b. Eventueel door de klant ontvangen opleidingsmateriaal dient geheel geretourneerd te worden.
  - c. Een eventueel door de Klant te veel betaald bedrag zal automatisch op de rekening van de Klant teruggestort worden.

### **Artikel 13 – Uitvoering van het onderwijs**

- 1 De RESPONSE INSTITUUT B.V. heeft het recht de indeling van de opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. Ook kan de RESPONSE INSTITUUT B.V. om planning technische redenen afwijken van de in de Opleidingsinformatie aangegeven Aanvangsdatum. In voorkomende gevallen kan de RESPONSE INSTITUUT B.V. het aantal bijeenkomsten per vak reduceren of de beoogde groepsgrootte aanpassen.
- 2 Bij onvoldoende inschrijvingen behoudt de RESPONSE INSTITUUT B.V. zich het recht voor een Aanvangsdatum voor een bepaalde locatie af te gelasten of nieuwe inschrijvingen niet meer te accepteren. Klanten ontvangen hiervan tijdig bericht waarna hun verplichtingen vervallen en wordt gezocht naar een oplossing.
- 3 Bij inschrijving dient de Klant een locatiekeuze aan te geven. De RESPONSE INSTITUUT B.V. spant zich in de bijeenkomsten op die locatie te organiseren.
- 4 Bij ziekte en/of verhindering van een docent doet de RESPONSE INSTITUUT B.V. er alles aan om voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt, zal RESPONSE INSTITUUT B.V. Studenten hiervan zo snel mogelijk in kennis stellen. De bijeenkomst zal dan indien mogelijk opnieuw worden ingepland. Uitval van een docent of bijeenkomst geeft geen recht op schadevergoeding of restitutie van lesgeld en geeft geen recht op het inhalen van de bijeenkomst, ook niet wanneer door overmacht de RESPONSE INSTITUUT B.V. hier enig voordeel van ondervindt.
- 5 Wanneer er naar het oordeel van de RESPONSE INSTITUUT B.V. voor een module in het programma te weinig Studenten zijn om de klassikale bijeenkomst te organiseren, zal de

RESPONSE INSTITUUT B.V. zich inspannen om te komen tot een goed alternatief. In het uiterste geval, wordt de betreffende module op afstand aangeboden. Dit wordt in dat geval als een passend alternatief beschouwd. Dit geeft geen recht op restitutie van lesgeld of enige andere vorm van compensatie.

- 6 Bijeenkomsten staan voor de hele opleiding vast ingepland. Bijeenkomsten missen en later inhalen is in principe niet mogelijk. Wel kan een verzoek worden ingediend om tegen een passende vergoeding een of meerdere bijeenkomsten opnieuw te volgen. Het is aan de RESPONSE INSTITUUT B.V. om te beoordelen of dat tot de mogelijkheden behoort.

#### **Artikel 14 - Intellectuele eigendomsrechten**

- 1 De intellectuele eigendomsrechten op door de RESPONSE INSTITUUT B.V. geproduceerd studiemateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins) te allen tijde bij de RESPONSE INSTITUUT B.V..
- 2 Gebruik van studiemateriaal en toegang tot de digitale leeromgeving van RESPONSE INSTITUUT B.V. anders dan voor de eigen studie is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

#### **Artikel 15 - Aansprakelijkheid**

- 1 De aansprakelijkheid van de RESPONSE INSTITUUT B.V. is beperkt tot maximaal het door de Klant betaalde lesgeld en examengeld.
- 2 De RESPONSE INSTITUUT B.V. behoudt zich het recht voor de Klant in bijzondere omstandigheden te weigeren, schorsen en/of te verwijderen. Klanten die zich niet gedragen volgens de sociale norm, agressief of gewelddadig gedrag vertonen of frauduleuze handelingen plegen, kunnen geschorst worden van de Opleiding.
- 3 De RESPONSE INSTITUUT B.V. is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor eventueel via de RESPONSE INSTITUUT B.V. bij derden aangeschafte instrumenten en/of extra accessoires.
- 4 Al het RESPONSE INSTITUUT B.V. Opleidingsmateriaal, de brochures dan wel ander werk, voortvloeiend uit, of verband houdend met de Opleiding, is op zorgvuldige wijze, en naar beste kunnen door RESPONSE INSTITUUT B.V. ontwikkeld en/of samengesteld. RESPONSE INSTITUUT B.V. is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in het Opleidingsmateriaal, brochures of enig ander werk voortvloeiend uit, of verband houdend met de Opleiding, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van RESPONSE INSTITUUT B.V..

#### **Artikel 16 - Persoonsgegevens en AVG**

- 1 RESPONSE INSTITUUT B.V. verwerkt dagelijks verschillende vormen van persoonsgegevens van klanten. Voor de zorgvuldige omgang en beveiliging van deze gegevens handelt de RESPONSE INSTITUUT B.V. conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevensverwerking en rechten van betrokken personen staan nader toegelicht in het Privacy Statement van RESPONSE INSTITUUT B.V..

#### **Artikel 17 - Wijziging Algemene Voorwaarden**

Deze voorwaarden zijn gedeponereerd ten kantore van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Roermond. Van toepassing is steeds de laatst gedeponereerde versie c.q. de

versie zoals die gold ten tijde van het tot stand komen van de onderhavige opdracht. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen kunnen de inschrijfvoorwaarden door RESPONSE INSTITUUT B.V. worden gewijzigd. Wijzigingen worden tenminste tien kalenderdagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of algemene publicatie op de website van de RESPONSE INSTITUUT B.V..

**Artikel 18. Geschillenbeslechting**

De rechter in de woonplaats van RESPONSE INSTITUUT B.V. is bij uitsluiting bevoegd kennis te nemen van geschillen, tenzij de kantonrechter bevoegd is. Niettemin blijft RESPONSE INSTITUUT B.V. het recht haar wederpartij te dagvaarden door de volgens de wet bevoegde rechter.

**Artikel 19. Toepasselijk recht**

Op elke overeenkomst tussen Klant en RESPONSE INSTITUUT B.V. is Nederlands recht van toepassing.