

# ALGEMENE VOORWAARDEN - ISBW

Deze algemene voorwaarden dateren van februari 2022

## Artikel 1 - Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

**Arrangementkosten:** de kosten voor de catering die door ISBW beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.

**Extern Examen:** een examen voor een Opleiding anders dan een ISBW-examen zoals bedoeld in artikel 6 van deze Voorwaarden.

**Incompany-/Maatwerkopleiding:** een Opleiding die ISBW verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep werknemers.

**ISBW:** ISBW Opleidingen B.V. dan wel ISBW Trainingen B.V., afhankelijk van het op de kosten van de Opleiding toepasselijke btw-regime als bedoeld in artikel 11 lid 4.

**ISBW-examen:** een examen voor de Opleiding door ISBW wordt afgenomen en onderdeel is van de betreffende Opleiding zoals bedoeld in artikel 8 lid 4.

**ISBW Onderwijs- en examenregeling:** de op het moment van inschrijving voor een Opleiding van kracht zijnde onderwijs- en examenregeling van ISBW.

**Klant:** (i) elke partij die bij ISBW een Opleiding/opleiding afneemt of (ii) elk bedrijf/leke instelling die ten behoeve van zijn werknemers(e) een Opleiding/opleiding van Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.

**Onderwijsmateriaal:** opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.

**Opleiding:** een Opleiding die,mits voldaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat.

**Opleiding:** een door ISBW verzorgde opleiding, Training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enig andere vorm van opleiding die, mits voldaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat. ISBW verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Opleiding/opleiding. Een Opleiding kan onderdeel zijn in een of meerdere opleidingsmodulen en kan verspreid zijn over meerdere studiejaren.

**Opstartkosten:** de kosten die ISBW ten behoeve van de uitvoering van de Studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten en personeelskosten.

**Overeenkomst op Afstand:** een Studieovereenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de vorm van artikel 6:230b sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

**Prijs:** de totale prijs voor een Opleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.

**Redelijke vergoeding:** de vergoeding die in geval van annulering of tussentijdse beëindiging van de Opleiding wordt betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**6.** Indien een Klant niet binnen de in artikel 9 lid 5 bedoelde termijn betaalt, zal ISBW buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal ISBW de verduidelijking van de Klant overnemen en een incassobureau.

**7.** Indien de Klant overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 lid 5 in verzuim is, dan heeft ISBW het recht om de Studieovereenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Klant een Redelijke vergoeding aan ISBW te betalen die wordt berekend conform het bepaalde in artikel 7 lid 5 en lid 6.

**Artikel 10 - Legitimatie**

**1.** Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de (werknemer van de) Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs op het inschrijfformulier te vermelden.

**2.** Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 4 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van ISBW, te tonen.

**Artikel 11 - Prijs**

**1.** Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die optreden na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door ISBW worden doorberekend aan de Klant.

**2.** Indien de in artikel 11 lid 1 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de Prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst te ontbinden.

**3.** ISBW staat steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reproducties.

**4.** Een wettelijk erkende Opleiding is vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door ISBW Opleidingen B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit ISBW Trainingen B.V. Op verzoek van een Klant kan een niet-wettelijk erkende Opleiding vrijgesteld van btw worden aangeboden. Als dat aanbod wordt aanvaard zal ISBW Opleidingen B.V. de niet-wettelijk erkende opleiding verzorgen en is ISBW gerechtigd de kosten van de Opleiding te vermeerderen met een bedrag lager dan het toepasselijke btw-tarief.

**Artikel 12 - Aansprakelijkheid ISBW**

**1.** In het geval de Klant (en/of een of meerdere van zijn werknemers) schade lijdt, is de aansprakelijkheid van ISBW, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderiving en misgelopen omzet - is derhalve uitsluitend). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot de schade die voortvloeit uit de directe of indirecte of bedrjfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van ISBW is niet beperkt.

**3.** ISBW is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voorvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.

**4.** ISBW is niet aansprakelijk indien de Klant de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.

**5.** De aansprakelijkheid van ISBW strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor ISBW verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van ISBW of die door ISBW zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).

**6.** De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart ISBW voor alle aanspraken van die werknemers.

**Artikel 13 - Levering Onderwijsmateriaal**

**1.** ISBW levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.

**2.** Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door ISBW direct kosteloos vervangen.

**3.** Als voor ISBW gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Studieovereenkomst aan ISBW bekend waren. ISBW aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.

**4.** ISBW is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.

**5.** Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van de desbetreffende postbezorger berekend, met in aanrekening van 10% voor de administratieve verwerking.

**Artikel 14 - Uitaal docent/examenbeoordelaar**

**1.** Bij ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar zal ISBW - voor zover mogelijk - voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal ISBW de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met voorstel voor alternatieve data komen worden van de betreffende Opleiding en/of examen zal worden gegeven, of het betreffende ISBW-examen alsnog zal worden afgenomen.

**2.** In geval van ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. ISBW zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhanding van een docent.

**3.** Een Klant kan (i) kosteloos een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent zonder de Redelijke vergoeding verschuldigd te zijn.

**Artikel 15 - Vertrouwelijkheid**

ISBW, haar personeel en/of voor ISBW werkzame personen zullen de door de Klant of zijn werknemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

**Artikel 16 - Persoonsgegevens**

ISBW verzamelt de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG, zoals ook verder uitgewerkt in de privacy policy van ISBW. De Klant garandeert dat de betrokkenen van alle persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door ISBW.

**Artikel 17 - Intellectuele eigendomsrechten**

**1.** Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door ISBW verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij ISBW. Niets uit deze uitgaven mag worden vervoelruddig of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van ISBW.

**2.** De Klant staat ervoor in dat door hem aan ISBW verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

**Artikel 18 - Businesspartners**

ISBW is gerechtigd de Opleiding of gedeelten daarvan door een door ISBW geautoriseerde Businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en ISBW en deze Algemene Voorwaarden onverkort of toepassing blijven.

**Artikel 19 - Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

De Algemene Voorwaarden kunnen door ISBW worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website. Indien een wijziging tot gevolg heeft dat aan de Klant een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft de Klant de bevoegdheid de Studieovereenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.

**Artikel 20 - Geschillenregeling**

**1.** De Studieovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.

**2.** Geschillen tussen de (werknemer van de) Klant en ISBW over de totstandkoming of de uitvoering van de Studieovereenkomst kunnen zowel door de Klant als door ISBW aangegane worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordwijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

**3.** De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn Klacht eerst bij ISBW heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

**4.** Een geschil dient binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

**5.** Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**6.** Wanneer de Klant een geschil voortleert aan de Geschillencommissie is ISBW aan deze gebonden.

**7.** Wanneer ISBW een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet ISBW eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. ISBW dient daarbij aan te kondigen dat ISBW 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 de wet 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 Klant, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

**3.** In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bekendtijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is ISBW, in geval van een Openlijningopleiding van korter dan 1 Studiejaar of een Incompany-/Maatwerkopleiding, gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende stafel in rekening te brengen:

a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de Prijs;

b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 20% van de Prijs;

c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 30% van de Prijs voor het eerste studiejaar;

d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs.

**4.** In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bekendtijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is ISBW, in geval van een Openlijningopleiding van 1 studiejaar of langer, gerechtigd om de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende stafel in rekening te brengen:

a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Openlijningopleiding: 10% van de Prijs voor het eerste studiejaar;

b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Openlijningopleiding: 20% van de Prijs voor het eerste studiejaar;

c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Openlijningopleiding: 25% van de Prijs voor het eerste studiejaar;

d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Openlijningopleiding: 30% van de Prijs voor het eerste studiejaar.

**Artikel 7 - Beëindiging/verplaatsen/wijzigen Opleiding Overeenkomst op Afstand**

**1.** Indien de Klant een particulier is en een Overeenkomst op Afstand heeft gesloten, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van deze Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden.

**2.** In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1, dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan ISBW terug te zenden. ISBW is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden van risico van de Klant. ISBW zal op haar beurt alle reeds van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

**Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst**

**2.** De Studieovereenkomst kan na aanvang van de Opleiding door de Klant uitsluitend schriftelijk worden beëindigd.

**4.** Indien de Klant de Opleiding van de Opleiding de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt overeenkomstig artikel 7 lid 3, dan is de Klant, in lijn met artikel 7:411 BW e.v., een Redelijke vergoeding aan ISBW verschuldigd.

**5.** De Redelijke vergoeding bestaat, in geval van een Openlijningopleiding van korter dan 1 studiejaar of een Incompany/Maatwerkopleiding, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds verzorgde onderwijs, plus (ii) maximaal 50% van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal) als zijnde Opstartkosten voor het niet verzorgde onderwijs. De Redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.

**6.** De Redelijke vergoeding bestaat, in geval van een Openlijningopleiding van 1 studiejaar of langer, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds verzorgde onderwijs, plus (ii) maximaal 20% van de Prijs voor het lopende studiejaar (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), als zijnde Opstartkosten voor het niet verzorgde onderwijs. De Redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.

**7.** In geval de Prijs voor de Opleiding is verdeeld over verschillende onderwijsmodules, dan wordt de Redelijke vergoeding naar rato verdeeld als verzoord onderwijs in de betekenis van artikel 7 lid 5 en lid 6, indien de onderwijsmodule voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging reeds definitief door ISBW is gepland. Het is vervolgens niet relevant of de Klant (of de werknemer van de Klant) bij de (bijeenoemkomst(en) van de onderwijsmodule aanwezig is geweest of actief aan de onderwijsmodule heeft deelgenomen.

**8.** Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt vanwege een ernstige ziekte of calamiteit, als gevolg waarvan de Klant of zijn werknemer niet in staat is om de Opleiding te vervolgen, kan de Klant ISBW schriftelijk gemotiveerd verzoeken om aanpassing van de door ISBW vastgestelde Redelijke vergoeding, waarbij geldt dat ISBW bewijs kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

**Verplaatsen**

**1.** ISBW kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie (waaronder inbegrepen een andere opleidingsvorm), andere datum en/of tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ISBW. ISBW zal voor de administratieve verwerking van het verzoek een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van ISBW tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten wordt in ieder geval de Prijs begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Opleiding. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale Prijs van de verplaatste Opleiding. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet door de Klant worden verplaatst. De door de Klant in overeenstemming met artikel 9 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.

**Wijzigen Opleiding**

**10.** ISBW kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ISBW. ISBW zal voor de administratieve verwerking van de dergelijke wijziging een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van ISBW tot de wijziging van de Opleiding deze kosten samen met de volledige Prijs van de reeds gestarte modules van de Opleiding te voldoen. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet door de Klant worden gewijzigd.

**11.** ISBW behoudt zich, zonder enige aansprakelijkheid te erkennen, 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.

**12.** ISBW behoudt zich het recht voor om de Studieovereenkomst aangegeven groepsproeft met maximaal twee deelnemers te vergroten.

**Artikel 8 - Examenen**

**1.** Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een ISBW-examen dan wel een ander (al dan niet aanvullend) Extern Examen overeenkomstig artikel 8 lid 7.

**2.** Inschrijving voor een herkansing van een ISBW-examen vindt schriftelijk plaats. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een ISBW-examen, en (ii) het tijdig voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing van een ISBW-examen.

**3.** De Klant kan een ISBW-examen tot 14 dagen voor aanvang van het examen annuleren tegen betaling van annuleringskosten. Bij annulering binnen een termijn van 14 dagen voor aanvang van het examen zijn de annuleringskosten gelijk aan het volledige bedrag dat verschuldigd is voor het betreffende examen.

**4.** Het ISBW-examen vormt een integraal onderdeel van de Opleiding. De examen- en diplomaokosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale Prijs van de Opleiding. Indien de kostprijs van de Opleiding aan de Klant wordt vermeld op het inschrijfformulier, De extra kosten voor een aangepast diploma of voor een kopie van het diploma zijn vermeld in de ISBW Onderwijs- en examenregeling.

**7.** Indien (al dan niet in aanvulling op het ISBW-examen) een exameninstituut anders dan ISBW een Extern Examen voor een Opleiding zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor de voorbereiding van het Extern Examen en de overige (betalings)voorwaarden van een dergelijk Extern Examen. ISBW aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met de inhoud van de Externe Examenen.

**Artikel 9 - Betaling**

**1.** Indien de Klant een particulier is, vindt betaling uitsluitend plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan een door ISBW aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door ISBW, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.

**2.** Indien de Klant een particulier is, wordt de Klant de kosten van de Opleiding in de vorm van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan een door ISBW aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door ISBW, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.

**3.** Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. ISBW streeft ernaar de (eerste) factuur drie weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. ISBW hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.

**4.** De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan ISBW te hebben voldaan.

**5.** Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt ISBW de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 15 dagen na ontvangst van de

herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

**6.** Indien een Klant niet binnen de in artikel 9 lid 5 bedoelde termijn betaalt, zal ISBW buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal ISBW de verduidelijking van de Klant overnemen en een incassobureau.

**7.** Indien de Klant overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 lid 5 in verzuim is, dan heeft ISBW het recht om de Studieovereenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Klant een Redelijke vergoeding aan ISBW te betalen die wordt berekend conform het bepaalde in artikel 7 lid 5 en lid 6.

**Artikel 10 - Legitimatie**

**1.** Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de (werknemer van de) Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs op het inschrijfformulier te vermelden.

**2.** Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 4 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van ISBW, te tonen.

**Artikel 11 - Prijs**

**1.** Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die optreden na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door ISBW worden doorberekend aan de Klant.

**2.** Indien de in artikel 11 lid 1 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de Prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst te ontbinden.

**3.** ISBW staat steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reproducties.

**4.** Een wettelijk erkende Opleiding is vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door ISBW Opleidingen B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit ISBW Trainingen B.V. Op verzoek van een Klant kan een niet-wettelijk erkende Opleiding vrijgesteld van btw worden aangeboden. Als dat aanbod wordt aanvaard zal ISBW Opleidingen B.V. de niet-wettelijk erkende opleiding verzorgen en is ISBW gerechtigd de kosten van de Opleiding te vermeerderen met een bedrag lager dan het toepasselijke btw-tarief.

**Artikel 12 - Aansprakelijkheid ISBW**

**1.** In het geval de Klant (en/of een of meerdere van zijn werknemers) schade lijdt, is de aansprakelijkheid van ISBW, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderiving en misgelopen omzet - is derhalve uitsluitend). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot de schade die voortvloeit uit de directe of indirecte of bedrjfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van ISBW is niet beperkt.

**3.** ISBW is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voorvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.

**4.** ISBW is niet aansprakelijk indien de Klant de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.

**5.** De aansprakelijkheid van ISBW strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor ISBW verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van ISBW of die door ISBW zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).

**6.** De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart ISBW voor alle aanspraken van die werknemers.

**Artikel 13 - Levering Onderwijsmateriaal**

**1.** ISBW levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.

**2.** Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door ISBW direct kosteloos vervangen.

**3.** Als voor ISBW gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Studieovereenkomst aan ISBW bekend waren. ISBW aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.

**4.** ISBW is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.

**5.** Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van de desbetreffende postbezorger berekend, met in aanrekening van 10% voor de administratieve verwerking.

**Artikel 14 - Uitaal docent/examenbeoordelaar**

**1.** Bij ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar zal ISBW - voor zover mogelijk - voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal ISBW de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met voorstel voor alternatieve data komen worden van de betreffende Opleiding en/of examen zal worden gegeven, of het betreffende ISBW-examen alsnog zal worden afgenomen.

**2.** In geval van ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. ISBW zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhanding van een docent.

**3.** Een Klant kan (i) kosteloos een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent zonder de Redelijke vergoeding verschuldigd te zijn.

**Artikel 15 - Vertrouwelijkheid**

ISBW, haar personeel en/of voor ISBW werkzame personen zullen de door de Klant of zijn werknemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

**Artikel 16 - Persoonsgegevens**

ISBW verzamelt de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG, zoals ook verder uitgewerkt in de privacy policy van ISBW. De Klant garandeert dat de betrokkenen van alle persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door ISBW.

**Artikel 17 - Intellectuele eigendomsrechten**

**1.** Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het