

# ALGEMENE VOORWAARDEN – SRM

Deze algemene voorwaarden dateren van maart 2019

## Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.

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

**Extern Examen:** een examen voor een Opleiding anders dan een SRM-examen zoals bedoeld in artikel 8 lid 7.

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

**Klant:** (i) elke particulier die bij SRM een Opleiding/opleiding afneemt of (ii) elk bedrijf/bedrijf die bij SRM een Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.

**LBC:** een Live Business; een ad hoc case waarin op een zo realistisch mogelijk wijze een praktijksituatie wordt behandeld tijdens een werkweekend industrie overnachtingen.

**Locatiekosten/Verblijfkosten:** de kosten voor de zaal of het hotel dat door SRM beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding of LBC.

**SRM:** SRM Activiteiten B.V. dan wel SRM Communicatie B.V., afhankelijk van het op de kosten van de Opleiding toepasselijke btw-regime als bedoeld in artikel 11 lid 5.

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

**SRM Examenreglement:** het op het moment van inschrijving voor een Opleiding van kracht zijnde Examenreglement van de Algemene Voorwaarden.

**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 SRM verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding. SRM verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Opleiding/opleiding. Een Opleiding kan onderdeel zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.

**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 zin van art. 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).

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

**Studieovereenkomst:** een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen SRM en een Klant om de kosten van de Opleiding te vergoeden door SRM, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.

**Website:** de website van SRM: www.srm.nl.

## Artikel 2 – NRTO

SRM is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO.

## Artikel 3 – Toepasselijkheid

- Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van SRM en op alle door SRM gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
- Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. SRM wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
- De Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen SRM en de Klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).
- In de gevallen waarin de betreffende Studieovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet overeenstemmen, heeft de Algemene Voorwaarden voorrang. De (gehele of gedeeltelijke) ongeloftheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden staat de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongelofdig of onverbindend is, zullen SRM en de Klant het ongelofdig of onverbindende gedeelte vervangen. Het voldoen aan een bepaling verbindend is en waarvan de rechtsgevoelens, geleet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongelofdig of onverbindende gedeelte van deze bepaling.

## Artikel 4 – Aanbod

- SRM brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
- Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de Opleiding. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit Onderwijsmateriaal verplicht is.
- Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  - de wijze van uitvoering van de Studieovereenkomst;
  - wanneer de Opleiding start;
  - de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat;
  - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
  - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  - de wijze van betaling;
  - de duur van de Studieovereenkomst.
- Deze Algemene Voorwaarden worden voorgaand aan de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van SRM. Op verzoek van de Klant zal SRM een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.
- Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4, omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand ook de volgende gegevens:
  - de identiteit en het adres van SRM, inclusief het bezoekadres van de vestiging;
  - het recht van de Klant de Studieovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1;
  - de geldigheidsduur van het aanbod.

## Artikel 5 – Studieovereenkomst

- De Klant gaat een Studieovereenkomst met SRM aan door middel van de inschrijving voor een Opleiding. Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats (i) via het inschrijfformulier uit de brochure van SRM, (ii) telefonisch, (iii) per e-mail via het door SRM verstrekte digitale inschrijfformulier of (iv) via het inschrijfformulier op de Website.
- De Studieovereenkomst komt tot stand wanneer SRM de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aanvaardt en wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop SRM schriftelijk de inschrijving voor een Opleiding aan de Klant heeft bevestigd. Deze bevestiging geldt tevens als bewijs van inschrijving voor de betreffende Opleiding. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Studieovereenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Studieovereenkomst tot stand.
- Bij contactonderwijs wordt onder aanvang van de Opleiding doorgaans de datum van de eerste bijeenkomst verstaan. Bij onderwijs op afstand wordt onder aanvang van de Opleiding doorgaans verstaan het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
- SRM is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is SRM gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden.
- De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van SRM. SRM kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

## Artikel 6 – Annulering Opleiding

- Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde opleidingsmodule naar het oordeel van SRM onvoldoende is, staat het SRM vrij om met de Klant overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule op een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip zal worden gegeven. Indien SRM en de Klant geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding/opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de kosten voor de reeds aangeboden opleidingsonderdelen te voldoen.
- Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend via het herroepingsformulier op de Website of anderszins schriftelijk plaatsvinden. Als moment van ontvangst door SRM van de annulering geldt in het geval van (i) een brief: de datum van de poststempel, en (ii) een e-mail: de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande aanvangsdatum van de (verplaatste) Opleiding/opleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3 en lid 4.
- In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 geldt (onverminderd de bederftijd zoals bedoeld in artikel 7 in geval van een Overeenkomst op Afstand indien van toepassing) dat SRM gerechtigd is, onder andere, het niet ontvangen Onderwijsmateriaal, de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding/opleiding: 10% van de Prijs;
  - bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding/opleiding: 20% van de Prijs;
  - bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding/opleiding: 50% van de Prijs;
  - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding/opleiding: de totale Prijs.
- In geval de Klant een Opleiding/opleiding annuleert nadat deze door SRM is verplaatst op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 6, geldt dat SRM gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - bij annulering in de periode tussen de datum van verplaatsing en twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding/opleiding: 50% van de Prijs;
  - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de verplaatste Opleiding/opleiding: de totale Prijs.
- In geval de Klant een Opleiding/opleiding annuleert nadat deze door SRM is gewijzigd op verzoek van de Klant zoals bedoeld in artikel 7 lid 7, geldt dat SRM gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - bij annulering korter dan twee maanden voor aanvang van de wijziging en twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding/opleiding: 50% van de Prijs van de Opleiding/opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de Prijs voor de gewijzigde Opleiding/opleiding meer bedraagt dan de Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding/opleiding, in welk geval 50% van de

- Prijs van de gewijzigde Opleiding in rekening wordt gebracht:
  - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de gewijzigde Opleiding/opleiding: de totale Prijs van de Opleiding/opleiding waarvoor de Klant oorspronkelijk (dus voor de wijziging) stond ingeschreven, tenzij de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding/opleiding meer bedraagt dan de totale Prijs voor de oorspronkelijke Opleiding/opleiding, in welk geval de totale Prijs voor de gewijzigde Opleiding/opleiding in rekening wordt gebracht;
  - in het kader van herbehoefte hierboven bepaald heeft te gelden dat indien onomstotelijk kost vast te staan dat met het oog op de redelijkheid en billijkheid met afwijkende percentages moet worden gewerkt, partijen in dat licht met elkaar in overleg zullen treden.
- Annulering door de Klant van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend plaatsvinden voordat SRM met de uitvoering van de Incompany-/Maatwerkopleiding is begonnen. De annulering van een Incompany-/Maatwerkopleiding kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden door middel van een aangetekend schrijven met bericht van ontvangst (handtekening retour) aan SRM. Als moment van ontvangst door SRM van de annulering geldt de datum van de poststempel. Als bevestiging van de annulering geldt de schriftelijke bevestiging daarvan door SRM. De geplande aanvangsdatum van de Incompany-/Maatwerkopleiding geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 8.
- Annulering door de Klant van een Opleiding/opleiding wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment van de annulering. De Klant is niet gerechtigd is de volgende kosten bij de Klant in rekening te brengen:
  - bij annulering na totstandkoming van de Studieovereenkomst, en indien geen sprake is van sub b, c of d van dit artikel 6 lid 8: 20% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 25% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: 50% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
  - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de eerste bijeenkomst: de totale kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding.

## Artikel 7 – Beëindiging/verplaatst Opleiding

### Overeenkomst op Afstand

- Indien de Klant een particulier is, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van de Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand onder opgave van redenen te ontbinden. Bij een Overeenkomst op Afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van Onderwijsmateriaal gaat de termijn van 14 kalenderdagen in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het Onderwijsmateriaal.
- SRM is gerechtigd de Overeenkomst op Afstand te beëindigen indien SRM het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan SRM terug te zenden. SRM is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Klant. Het terugzenden is voor risico van de Klant. SRM zal op haar beurt alle reeds van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na de ontbinding terugbetalen aan de Klant.

### Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst

- Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de Klant aan SRM betaalde of nog verschuldigde bedrag, met uitzondering van (i) hetgeen is bepaald in artikel 7 lid 2, (ii) de kosten van de Opleiding die niet (nog) zijn uitgevoerd en (iii) de kosten van de Opleiding die voortvloeien uit de administratieve verwerking van een verplaatsing en/of van de Opleiding waarvan de Klant in rekening brengt. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van SRM tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (te samen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten worden in artikel 7 lid 2 bedoeld de kosten van de Opleiding, waaronder ook de Locatiekosten en de Arrangementkosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Opleiding. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden verplaatst. De door de Klant in overeenstemming met art. 9 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.
- Volledige of gedeeltelijke restitutie van de Prijs van een Opleiding of opleidingsmodule (artikel 5) is het uitsluitende beoogde doel van SRM en enkel mogelijk in het geval van een tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst ten gevolge van een ernstige ziekte of calamiteit – waarbij geldt dat SRM een bewijs daarvan kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins – en voor zover de Opleiding of opleidingsonderdeel(e)n nog niet is (zijn) aangevangen of ingeleerd. Uit het voorafgaande attest of anderszins moet blijken van de (medische) omstandigheid waarop de student zich beroept.

### Verplaatst Opleiding

- SRM kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding wordt uitsluitend genomen door de administratieve verwerking van een verplaatsing en/of van de Opleiding waarvan de Klant in rekening brengt. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van SRM tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (te samen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten worden in artikel 7 lid 2 bedoeld de kosten van de Opleiding, waaronder ook de Locatiekosten en de Arrangementkosten. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale kosten van de verplaatste Opleiding. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden verplaatst. De door de Klant in overeenstemming met art. 9 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.

### Wijziging Opleiding

- SRM kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding/opleiding wijzigen naar een andere Opleiding/opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding/opleiding ligt uitsluitend bij SRM. SRM zal op de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van SRM tot het wijzigen van de Opleiding/opleiding deze kosten samen met de volledige kosten van de reeds gestarte modules van de Opleiding, te voldoen. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.
- SRM heeft het recht op een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammaring van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
- SRM behoudt zich het recht voor de in de Studieovereenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

## Artikel 8 – Examens

- Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een SRM-examen dan wel een (al dan niet aanvullend) Extern Examen overeenkomstig artikel 8 lid 7.
- Inschrijving voor een herkansing van een SRM-examen vindt plaats overeenkomstig het bepaalde in artikel 5 lid 3 en lid 4 van de Algemene Voorwaarden. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdschrift inschrijving voor een herkansing van een SRM-examen, en (ii) het voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing van een SRM-examen.
- De Klant kan een SRM-examen tot 14 dagen voor aanvang van het examen annuleren met de daarbij in aanmerking komende 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 SRM-examen.
- De SRM-examen vormt een integraal onderdeel van de Opleiding. De examens- en diploma-kosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding. Indien de Prijs van een SRM-examen tussentijds wordt betaald, behoudt SRM zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan de Klant.
- Op het SRM-examen is het SRM Examenreglement van toepassing. Het SRM Examenreglement, inclusief de procedure en de kosten voor bezwaar en beroep, wordt beschikbaar gesteld op de persoonlijke e-Connectpagina die SRM als onderdeel van de Opleiding aan iedere Klant aanbreedt. Het SRM Examenreglement wordt jaarlijks in september vastgesteld en gepubliceerd op de e-Connectpagina van de Klant.
- SRM verstrekt het diploma van de Opleiding nadat (i) aan alle eisen uit het SRM Examenreglement is voldaan, en (ii) de totale kosten voor de Opleiding (en dus inclusief de examens- en diploma-kosten) door de Klant aan SRM zijn voldaan. SRM verstrekt het diploma op naam van de persoon zoals vermeld op het inschrijfformulier. De extra kosten voor een aangepast diploma of voor een kopie van het diploma zijn vermeld in het SRM Examenreglement.
- Indien (al dan niet in aanvulling op het SRM-examen) een exameninstuut anders dan SRM een Extern Examen zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor de inschrijving voor een dergelijke aanmelding en het voldoen van de overige (betroegings)voorwaarden van een dergelijk Extern Examen. SRM aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met de inhoud van de Externe Examens.

## Artikel 9 – Betaling

- 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 SRM. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan een door SRM aan te wijzen (groeps)vermootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door SRM. Indien de Klant niet de verschuldigde bedragen aan SRM betaalt, wordt de Klant in rekening gebracht met de verschuldigde bedragen en de kosten van de Opleiding. De Klant is niet gerechtigd de verschuldigde bedragen te betalen op andere wijze dan de wijze die SRM aanwijst.
- 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 SRM. De Klant zal de verschuldigde bedragen betalen aan een door SRM aan te wijzen (groeps)vermootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door SRM. Indien de Klant niet de verschuldigde bedragen aan SRM betaalt, wordt de Klant in rekening gebracht met de verschuldigde bedragen en de kosten van de Opleiding. De Klant is niet gerechtigd de verschuldigde bedragen te betalen op andere wijze dan de wijze die SRM aanwijst.
- Betaling vindt uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum van de op de betreffende factuur is vermeld. SRM streeft ernaar de (eerste) factuur drie weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. SRM hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
- De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding vooraf te betalen. De eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan SRM te hebben voldaan.
- Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt SRM de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen de gestelde termijn de verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- Indien een Klant niet binnen de gestelde termijn betaalt, komen extra invorderingskosten, voor rekening van de Klant. Deze kosten bedragen ten minste 10% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van EUR 115,- SRM maakt daarnaast

aanspraak op wettelijke handelsrente vanaf de vervaldatum van de factuur tot aan de dag van volledige voldoening. Indien de Klant echter een particulier is, zullen de extra kosten (waaronder mede begrepen de wettelijke rente) worden berekend conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal SRM de vordering uit handen geven aan een incassobureau.

- Indien de Klant heeft gekozen voor betaling in termijnen en niet aan zijn betalingsverplichting voldoet, dan zijn vanaf het moment van verzuim van de Klant alle betalingstermijnen per direct oplosbaar.
- Indien de Klant een particulier is en de werkegever van de Klant de betalingsverplichting in verband met de Opleiding mede is aangegaan en/of de Studieovereenkomst mede heeft ondertekend, is de werkegever van de Klant als diens werkegever hoofdelijk aansprakelijk en betalingsplichtig wettelijk al hetgeen de Klant verschuldigd is en eriger tijdstip mocht zijn aan SRM op grond van de Studieovereenkomst. De hoofdelijke aansprakelijkheid van de werkegever blijft onverminderd van kracht in geval van tussentijdse beëindiging van de dienstbetrekking tussen de Klant en de werkegever.

## Artikel 10 – Legitimatie

- Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs en, voor zover van toepassing, de deelneemer die de Opleiding gaat volgen, op het inschrijfformulier te vermelden.
- Tussentijdse wijziging van de legitimatiegegevens (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door SRM worden doorberekend aan de Klant.
- Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 11 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factuur is niet uitsluitend kostprijsverhogende factuur (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door SRM worden doorberekend aan de Klant.
- SRM zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reprorechten.
- Indien de Klant een particulier is, wordt de Opleiding in vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door SRM Communicatie B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit SRM Activiteiten B.V. Op verzoek van een Klant kan een niet-wettelijk erkende Opleiding vrijgesteld van btw worden aangeboden. Als dat aanbod wordt aanvaard zal SRM Communicatie B.V. de verantwoordelijkheid (te zoals personen in dienst van SRM of die door SRM zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst) van het toepasselijke btw-tarief.

## Artikel 11 – Prijs

- De kosten van iedere Opleiding/opleiding en de betalingswijze (alsmede of voor die Opleiding/opleiding betaling in termijnen mogelijk is) staan vermeld in de brochures en op de Website. Eventuele Locatiekosten, Verblijfkosten en/of Arrangementkosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale kosten van de Opleiding.
- Tussentijdse wijziging van de betalingswijze (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door SRM worden doorberekend aan de Klant.
- Indien de Klant een particulier is, en de in artikel 11 lid 2 bedoelde kostprijsverhogende factuur is niet uitsluitend kostprijsverhogende factuur (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooprijzen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die gaan spelen na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door SRM worden doorberekend aan de Klant.
- SRM zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reprorechten.
- Indien de Klant een particulier is, wordt de Opleiding in vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door SRM Communicatie B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit SRM Activiteiten B.V. Op verzoek van een Klant kan een niet-wettelijk erkende Opleiding vrijgesteld van btw worden aangeboden. Als dat aanbod wordt aanvaard zal SRM Communicatie B.V. de verantwoordelijkheid (te zoals personen in dienst van SRM of die door SRM zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst) van het toepasselijke btw-tarief.

## Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- In het geval de Klant of deelnemers aan een Opleiding schade lijden, is de aansprakelijkheid van SRM in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstvermindering of misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot het bedrag dat door de Klant is voldaan in (of ten aanzien van) het studiejaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. In geval van schadevergoedingverplichting van SRM gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgerekend aan SRM door de verzekeraar van SRM onder geen beding te boven. Alleen in het geval dat sprake is van opzette of grove schuld van het hoogste leidinggevende personeel van SRM geldt het voorgaande niet.
- De aansprakelijkheid van SRM voor letsel- en/of overlijdensschade wordt niet beperkt.
- SRM 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 die het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
- SRM is niet aansprakelijk indien een deelnemer de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
- SRM is niet aansprakelijk voor directe of indirecte schade (van welke aard dan ook) die ontstaan of veroorzaakt is tijdens de bij LBC behorende overnachting.
- De aansprakelijkheid van SRM strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor SRM verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van SRM of die door SRM zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).
- Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard.

## Artikel 13 – Levering Onderwijsmateriaal

- SRM levert het Onderwijsmateriaal tijdig voor de aanvang van de Opleiding aan de Klant.
- Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door SRM direct kosteloos vervangen.
- Alle door SRM gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn verantwoordelijk te maken voor schade van de Klant. Indien de Klant niet aanvaardt van de Studieovereenkomst aan SRM bekend waren. SRM aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijving van de leveringstermijnen.
- SRM is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst voordoen.
- Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de wettelijke kosten volgens geldende basistarieven van Post NL berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

## Artikel 14 – Uitaal docent/examenbeoordelaar

- Bij ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar zal SRM – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal SRM de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven, of het betreffende SRM-examen alsnog zal worden afgenomen.
- In geval van ziekte en/of verhanding van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. SRM zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhanding van een docent.
- Een Klant die niet kosteloos (i) 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.

## Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

- SRM, haar personeel en/of voor SRM werkzame personen zullen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
- De Algemene Voorwaarden en alle door SRM worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

## Artikel 16 – Persoonsgegevens

- SRM verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van SRM. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door SRM.
- Alle intellectuele eigendomsrechten
- Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door SRM verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij SRM. Niets uit deze uitzagen mag worden veevoeludoel van openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van SRM.
- Klant staat ervoor in dat door hem of door deelnemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen aan SRM verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken een intellectueel eigendomsrecht van derden aantsten of schenden.

## Artikel 18 – Businesspartners

- SRM is gerechtigd een Opleiding of gedeelten daarvan door een door SRM geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en SRM en deze Algemene Voorwaarden onveranderd van toepassing blijven.

## Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden

- De Algemene Voorwaarden kunnen door SRM worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website.

## Artikel 20 – Geschillenregeling

- De Studieovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- Indien de Klant een particulier is, kunnen geschillen tussen de Klant en SRM over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door SRM te leveren of geleverde diensten en zaken zowel door de Klant als door SRM aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordenwal 200, 2519 DP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant eerst bij SRM heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- Een geschil dient binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie te worden voorgelegd.
- Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- Wanneer de Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is SRM aan deze keuze gebonden.
- Wanneer SRM een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet SRM eerst de Klant in kennis stellen van de zaak en de Klant vijf weken uit spreken of hij daartoe akkoord gaat. SRM dient daarbij aan te kondigen dat SRM zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 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 schriftelijk arrest.
- 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.