

ALGEMENE VOORWAARDEN - SRM

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 SRM beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.
Extern Examen: een examen voor een Opleiding anders dan een SRM-examen zoals bedoeld in artikel 4 van deze Voorwaarden.
Incompany-/Maatwerkopleiding: een Opleiding die SRM verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep werknemers.
Klant: (i) elke particulier die bij SRM een Opleiding aanneemt of (ii) elk bedrijf/zelv-ke instelling die ten behoeve van zijn werknemers (s) een Opleiding/opleiding van Incompany-/Maatwerkopleiding aanneemt.
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, mis verstaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open is.
Opleiding: een door SRM verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop of dan wel enige andere vorm van opleiding die, mis verstaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat. SRM verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Openlijnopleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere studiejaren.

Opstartkosten: de kosten van SRM 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 Marketingovereenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van artikel 6:230g 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 Studieovereenkomst door SRM aan de Klant wordt doorbetaald. Bij annulering bestaat de vergoeding uit een bedrag van de Prijs, en bij tussentijdse beëindiging bestaat de Redelijke vergoeding (kort gezegd) uit de Prijs van het reeds verzorgde onderwijs plus een percentage van de Prijs (als Opstartkosten). Verdere details zijn te vinden in artikel 6 (Annulering) en artikel 7 (Tussentijdse beëindiging).

SRM: SRM Communicatie B.V. dan wel SRM Activiteiten B.V., afhankelijk van het op de kosten van de Opleiding toepasselijke btw-regime als bedoeld in artikel 11 lid 4.
SRM-examen: een examen dat door SRM wordt afgenomen en onderdeel is van de betreffende Opleiding zoals bedoeld in artikel 8 lid 4.
SRM Onderwijs- en examenregeling: de op het moment van inschrijving voor een Opleiding van kracht zijnde onderwijs- en examenregeling van SRM.

In de gevallen van de Studieovereenkomst op Afstand, tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst of tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst, en in het geval van een Overeenkomst op Afstand, tussen SRM en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding 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 Consumenten 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 afgevoerd 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, hoewel deze niet van toepassing zijn op de hand.
- Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen SRM en de Klant zijn overeengekomen en gelden uitsluitend ten aanzien van de specifieke Studieovereenkomst waarvoor de wijzigingen zijn overeengekomen.
- In de gevallen betreffende de Studieovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal SRM een regeling treffen naar redelijkheid.
- De (gehele of gedeeltelijke) ongedelgheid 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 ongedelig of onverbindend is, zullen SRM en de Klant het ongedelgde of onverbindende gedeelte van de bepaling ongedelgde of onverbindende houden, tenzij het anderszins uit de context van de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongedelgde of onverbindende gedeelte van deze bepaling.
- Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).

Artikel 4 - Totstandkoming Studieovereenkomst

- Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats (i) via een fysiek inschrijfformulier uit de brochure van SRM, (ii) telefonisch, (iii) per e-mail via een door SRM verstrekt digitaal inschrijfformulier, of (iv) via het webformulier op de Website.
- De Studieovereenkomst komt tot stand wanneer SRM de inschrijving voor een Opleiding aanvaardt en schriftelijk aan de Klant (en zijn werknemer) heeft bevestigd, dan wel - indien dit moment eerder is - indien de Klant een factuur in verband met de Studieovereenkomst betaalt.
- 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.
- De (werknemer van de) Klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van de Studieovereenkomst dat als bewijs geldt van inschrijving voor de betreffende Opleiding.
- Bij klassikaal onderwijs en Virtual Classroom wordt onder aanvang van de Opleiding doorgangs- of eerste (virtuele) bijeenkomst verstaan. Bij e-Learning wordt onder aanvang van de Opleiding doorgangs- 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 Studieovereenkomst te beëindigen, zonder enige aansprakelijkheid.
- De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van SRM. De Klant is evenmin gerechtigd om een andere persoon dan vermeld op het inschrijfformulier aan de Studieovereenkomst te laten deelnemen zonder schriftelijke toestemming van SRM. SRM kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 5 - Aanbod

- SRM brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
- Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal en de datum van de Opleiding.
- Bovendien vermeldt het aanbod in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - de wijze van uitvoering van de Opleiding;
 - wanneer de Opleiding start;
 - de voorwaarde waaraan de Opleiding eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
 - de Prijs van de Opleiding;
 - de duur van de Opleiding;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de Opleiding;
 - de gedragscode waar SRM zich aan houdt en de wijze waarop de Klant daarvan een afschrift kan verkrijgen;
 - de mogelijkheid en wijze van toegang tot een buitengerechtigde geschilprocedure.
- Deze Algemene Voorwaarden worden voorgelezen aan de totstandkoming van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bevestigend en de Klant kan 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 bovendien 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, evenals het recht van SRM om in dat geval de directe kosten van het terugzenden van Onderwijsmateriaal overeenkomstig artikel 7 lid 2 voor rekening te laten komen van de Klant;
 - de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 6 - Annulering Opleiding

- Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde onderwijsmodule naar het oordeel van SRM onvoldoende is, staat het SRM vrij om met de Klant - dan wel de werknemer van de Klant - overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule in een andere vorm (Klassikaal, Virtual Classroom, e-Learning), op een andere opleidingslocatie, datum en/of ander tijdstip, dan één van de twee door de Klant bij inschrijving aangegeven keuzes, zal worden gevolgd. Indien tussen partijen geen overeenstemming wordt bereikt over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de Prijs voor het reeds verzorgde onderwijs (zoals bedoeld in artikel 7 lid 7) te voldoen.
- Voorgegaan aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. De geplande aanvangsdatum van de Opleiding (zoals bedoeld in artikel 4 lid 5) wordt niet aangepast en 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 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is SRM, in geval van een Openlijnopleiding

van korter dan 1 studiejaar of een Incompany-/Maatwerkopleiding, gerechtigd om bij de Klant een afschrijving van de Prijs (onder afslag van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:

- bi annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de Prijs;
 - bi annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 20% van de Prijs;
 - bi annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 30% van de Prijs;
 - bi annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs.
- 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 bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is SRM, in geval van een Openlijnopleiding van 1 studiejaar of langer, gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:
- bi annulering tot twee maanden voor aanvang van de Openlijnopleiding: 10% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
 - bi annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Openlijnopleiding: 20% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
 - bi annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Openlijnopleiding: 25% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
 - bi annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Openlijnopleiding: 30% van de Prijs voor het eerste studiejaar.

Artikel 7 - Beëindiging/verplaatsen/wijziging Opleiding

- Overeenkomst op Afstand**
 - In het geval een 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.
 - In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1, dient de Klant het onderliggend materiaal zo spoedig mogelijk aan SRM terug te geven. 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 14 dagen van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
- Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst**
- De Studieovereenkomst kan na aanvang van de Opleiding door de Klant uitsluitend schriftelijk worden beëindigd.
- Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Studieovereenkomst tussentijdse beëindigt overeenkomstig artikel 7 lid 3, dan is de Klant, in lijn met artikel 7:411 BW e.v., de Redelijke vergoeding aan SRM verschuldigd.
- Indien de Klant tussentijdse beëindiging uitstelt, in geval van een Openlijnopleiding van korter dan 1 studiejaar of een Incompany/Maatwerkopleiding, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds door SRM 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.
- De Redelijke vergoeding bestaat, in geval van een Openlijnopleiding van 1 studiejaar of langer, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds door SRM verzorgde onderwijs, plus (ii) maximaal 30% van de Prijs voor het lopende studiejahr (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.
- In geval de Prijs voor de Opleiding is verdeeld over verschillende onderwijsmodules, dan wordt een onderwijsmodule aangemerkt als 'verzorgd onderwijs' in de betekenis van artikel 7 lid 5 en lid 6, indien de onderwijsmodule voorgegaan aan de tussentijdse beëindiging reeds definitief door SRM is gepland. Het is vervolgens niet mogelijk dat de Klant (of de werknemer van de Klant) bij (de bijeenkomsten van) die onderwijsmodule aanwezig is geweest of actief aan de onderwijsmodule heeft deelgenomen.
- Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijdse beëindigt vanwege een ernstige ziekte of calamiteit, als gevolg waarvan de Klant of zijn werknemer niet in staat is om de Opleiding te volgen, kan de Klant of zijn werknemer de Opleiding voortzetten op basis van de door SRM vastgestelde Redelijke vergoeding, waarbij geldt dat SRM wijzigingen kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

Verplaatsen Opleiding

- SRM kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie (waaronder inbegrepen een andere opleidingslocatie van de Klant) op een ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding ligt uitsluitend bij SRM. SRM zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van SRM tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Klant) bij (de bijeenkomsten van) deze kosten wordt in ieder geval bij Prgs begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorgegaan 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.
- Wijziging Opleiding**
- SRM 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 SRM. SRM zal voor de administratieve verwerking van de 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 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.
- SRM behoudt zich, zonder enige aansprakelijkheid te erkennen, het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammeren 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 groepsproef met maximaal twee deelnemers te vergroten.

Artikel 8 - Examen

- 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 schriftelijk plaats. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een SRM-examen, en (ii) het tijdig volgen 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 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.
- Het Examen bestaat uit een Incompany-/Maatwerkexamen en een examententoonstelling en diplomaatsten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale Prijs van de Opleiding. Indien de kostprijs van een SRM-examen tussentijdse wijzigd, behoudt SRM zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan de Klant.
- Op het SRM-examen is de SRM Onderwijs- en examenregeling van toepassing. SRM Onderwijs- en examenregeling van de SRM-examen is de examenregeling voor bezwaar en beroep, wordt beschikbaar gesteld op de persoonlijke e Connectpagina die SRM als onderdeel van de Opleiding aan iedere (werknemer van de) Klant aanbiedt. De SRM Onderwijs- en examenregeling wordt jaarlijks in september vastgesteld en gepubliceerd op de e Connectpagina van de Klant of zijn werknemer. SRM verstrekt het diploma van de Opleiding nadat (i) alle aan eisen uit de SRM Onderwijs- en examenregeling is voldaan, en (ii) de totale kosten voor de Opleiding (en dus inclusief de examen- en diplomaatsten) 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 de SRM Onderwijs- en examenregeling.
- Indien de Klant niet in aanvang op het SRM-examen en een examententoonstelling dan SRM een Extern Examen voor een Opleiding zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor een tijdige aanmelding en het voldoen aan de overige (betalings)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 een door SRM aan te wijzen (groeps)venootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door SRM, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
- Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Openlijnopleiding in termijnen of door betaling inlossen voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling direct bij inschrijving voor een Opleiding aan te wijzen en te betalen. Het bedrag van de Openlijnopleiding op verzoek van de Klant, treedt geen wijziging op in de gekozen betalingswijze. Voor betaling inens wordt een korting verleend.
- Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. SRM streeft eraan 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 voorgegaan aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan SRM te hebben voldaan.
- De Klant is aansprakelijk voor de 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 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.

- Indien een Klant niet binnen de in artikel 9 lid 5 bedoelde termijn betaalt, zal SRM de verschuldigde rente berekende op de verschuldigde rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal SRM de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
- Indien de Klant overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 lid 5 in verzuim is, dan heeft SRM het recht om de Studieovereenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Klant alle verschuldigde vergoedingen aan SRM te betalen die wordt berekend conform het bepaalde in artikel 7 lid 5 en lid 6.

Artikel 10 - Legitimatie

- 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.
- 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 SRM, te tonen.

Artikel 11 - Prijs

- Tussentijdse 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 SRM worden doorberekend aan de Klant.
- Indien de Klant niet in 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.
- SRM zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementkosten en reprorechten.
- Een Klant kan de studieovereenkomst van de Studieovereenkomst worden door SRM Communicatie B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel betaald 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 wettelijk erkende Opleiding verzorgen en SRM gerechtigd de kosten van de Opleiding te vermeerderen met een bedrag lager dan het toepasselijke btw-tarief.

Artikel 12 - Aansprakelijkheid SRM

- In het geval de Klant (en/of een of meerdere van zijn werknemers) schade lijdt, is de aansprakelijkheid van SRM in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstvermindering en 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) de Opleiding waarvoor de schadeveroorzakkende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De schadevergoedingsverplichting van SRM gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan SRM door de verzekeraar van SRM onder geen beding te boven.
- De aansprakelijkheid van SRM voor letsel- en/of overlijdensschade en over schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van tot de directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van SRM is 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 via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met de Opleiding.
- SRM is niet aansprakelijk indien de Klant de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
- 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).
- De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart SRM voor alle aanspraken van die werknemers.

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 van toepassing op SRM vastgesteld op grond van gegevens die bij het aanvang van de Studieovereenkomst aan SRM bekend waren. SRM aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
- SRM is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet overeenkomstig kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.
- Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van de desbetreffende postbezorger berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

Artikel 14 - Uitsluitend docent/examenbeoordelaar

- Bij ziekte en/of verhindering 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 of bijeenkomst alsnog zal worden gegeven, of de betreffende SRM-examen alsnog zal worden afgenomen.
- In geval van ziekte en/of verhindering 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 verhindering van een docent.
- Een Klant kan (i) kosten voor een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijdse beëindigen vanwege de uitval van een docent zonder de Redelijke vergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 15 - Vertrouwelijkheid

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

Artikel 16 - Persoonsgegevens

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

Artikel 17 - Intellectuele eigendomsrechten

- Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het Onderwijsmateriaal en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de hand zijnde boeken) liggen bij SRM. Niet uit deze uitgaven mag worden veeveelvoudig en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van SRM.
- De Klant staat ervoor in dat door hem aan SRM verstrekte tekeningen, modellen, materialen en andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

Artikel 18 - Businesspartners

SRM is gerechtigd zijn Opleiding of gedeeltes daarvan door een door SRM geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en SRM en deze Algemene Voorwaarden overkomt 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 algemeen kennisgeving op de Website. Indien een wijziging wordt gevolgd 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**
 - De Studieovereenkomst wordt beheerd door Nederlands recht.
 - Geschillen tussen de (werknemer van de) Klant en SRM over de totstandkoming of de uitvoering van de Studieovereenkomst kunnen zowel door de Klant als door SRM aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.geschillencommissie.nl).
 - De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Klant zijn klacht 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 aanhangig te worden gemaakt.
 - 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 schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. SRM dient daarbij naar 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 inachtning van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de Geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
 - 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.