



## Algemene voorwaarden Compleet Onderwijs

*Versie mei 2018.*

In dit document vindt u de huidige algemene voorwaarden van Compleet Onderwijs. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle onderdelen en diensten van Compleet Onderwijs (zoals Compleet Onderwijs, Compleet Rekenen en Compleet Taal).

### **Inhoudsopgave**

- Artikel 1: Definities
- Artikel 2: Toepasselijkheid
- Artikel 3: Offerte en totstandkoming overeenkomst
- Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst
- Artikel 5: Duur en beëindiging van de overeenkomst
- Artikel 6: Annulering
- Artikel 7: Betaling
- Artikel 8: Aansprakelijkheid
- Artikel 9: Intellectuele eigendomsrechten
- Artikel 10: Overig
- Artikel 11: Klachten

### **Artikel 1: Definities**

*Compleet Onderwijs:*

Het bedrijf Compleet Onderwijs, inclusief al haar personeelsleden, ingeschreven in het handelsregister onder nummer 71589740, met handelsnamen Compleet Onderwijs en Compleet Rekenen.

*Onderwijsdiensten:*

Rekentrainingen, taaltrainingen, workshops, intervisie, coaching, certificeringsgesprekken, afname van toetsen, de rekenvlootshow en taalvlootshow.

*Overige diensten:*

Beheer vacaturebank, dagvoorzitterschap, interim werkzaamheden, organiseren netwerkbijeenkomsten, beheer en plaatsing van advertenties.

*Producten:*

De rekenkoffer (met workshop), jaargids en rekengids.

*Opdrachtgever:*

de natuurlijke of rechtspersoon met wie Compleet Onderwijs een overeenkomst sluit tot het leveren van onderwijsdiensten, overige diensten of producten.

*Overeenkomst:*

Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 4.

*Overeenkomst op afstand:*

Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of digitale communicatie.

### **Artikel 2: Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Compleet Onderwijs en de opdrachtgever met betrekking tot de afname van onderwijsdiensten, overige diensten en producten. Door ondertekening en retourzending van de betreffende offerte van Compleet Onderwijs – waarbij deze Algemene Voorwaarden aan de opdrachtgever zijn overhandigd – verklaart de opdrachtgever dat hij kennis heeft genomen van de algemene voorwaarden van Compleet Onderwijs en dat hij hiermee akkoord gaat.

2. Afwijking van deze Algemene Voorwaarden is uitsluitend mogelijk, wanneer dit expliciet in de tussen de opdrachtgever en Compleet Onderwijs tot stand gekomen overeenkomst is opgenomen.

3. Deze Algemene Voorwaarden laten onverlet dat partijen – bijvoorbeeld in het geval van de rekenvlootshouw en de taalvlootshouw – een bewerkersovereenkomst met elkaar aangaan waarin aanvullende bepalingen zijn opgenomen, die tevens van toepassing zijn op de overeenkomst. Indien een bepaling uit deze Algemene Voorwaarden onverenigbaar is met een bepaling uit de betreffende bewerkersovereenkomst, dan prevaleren de bepalingen uit de bewerkersovereenkomst.

#### **Artikel 3: Offerte en totstandkoming overeenkomst**

1. Compleet Onderwijs brengt een offerte elektronisch dan wel schriftelijk uit aan de opdrachtgever.
2. De offerte bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de betreffende onderwijsdiensten, overige diensten en/of producten, voorzien van een prijsopgave.
3. De offerte met de daarin genoemde prijsopgave is geheel vrijblijvend en is één maand geldig, tenzij een andere termijn wordt vermeld door Compleet Onderwijs. De inhoud van een offerte geldt niet automatisch voor toekomstige opdrachten. Een samengestelde prijsopgave verplicht Compleet Onderwijs niet tot het verrichten van een gedeelte van de betreffende opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
4. Door aanvaarding van het aanbod zoals vervat in de offerte komt een overeenkomst tot stand tussen Compleet Onderwijs en de afnemer.
5. Wijzigingen in de tussen de opdrachtgever en Compleet Onderwijs tot stand gekomen overeenkomst zijn pas geldig vanaf het moment dat deze wijzigingen middels een aanvullende of gewijzigde overeenkomst zijn aanvaard door beide partijen.

#### **Artikel 4: Uitvoering van de overeenkomst**

1. Compleet Onderwijs zal de overeenkomst naar haar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Compleet Onderwijs het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.
3. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan Compleet Onderwijs aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan Compleet Onderwijs worden verstrekt. Indien de voor de uitvoering van de overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Compleet Onderwijs zijn verstrekt, heeft Compleet Onderwijs het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de opdrachtgever in rekening te brengen.
4. Compleet Onderwijs is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat Compleet Onderwijs is uitgegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
5. Indien door Compleet Onderwijs of de door opdrachtgever ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever kosteloos zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.

#### **Artikel 5: Duur en beëindiging overeenkomst**

1. Het leveren van onderwijsdiensten en/of overige diensten door Compleet Onderwijs aan de opdrachtgever wordt beschouwd als een eenmalige verbintenis voor bepaalde tijd en komt tot een einde zodra de betreffende dienst naar verkeersopvattingen in alle redelijkheid tot een einde is gekomen.
2. De opdrachtgever kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst ter zake onderwijsdiensten en/of overige diensten te allen tijde opzeggen. Tussentijdse opzegging leidt echter in geen geval tot restitutie van de door de opdrachtgever verschuldigde, dan wel reeds betaalde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.
3. Gedurende 14 dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot onderwijsdiensten en/of overige diensten door een opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (een consument) bestaat het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag van het sluiten van de betreffende overeenkomst op afstand. De opdrachtgever heeft in geval van ontbinding op grond van dit lid recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald aan Compleet Onderwijs. De opdrachtgever dient eventueel van Compleet Onderwijs ontvangen (les-)materiaal zo spoedig mogelijk op eigen kosten te retourneren. Het retourneren geschiedt voor risico van de opdrachtgever.
4. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 3 bestaat, als de onderwijsdiensten en/of overige diensten door Compleet Onderwijs met instemming van de opdrachtgever reeds zijn aangevangen,

voordat de termijn van veertien dagen is verstreken. Onder aanvangen wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot (les-)materiaal dat op digitale wijze wordt aangeboden.

5. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van producten door een opdrachtgever die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (een consument) bestaat het recht de overeenkomst zonder opgaaft van redenen binnen een termijn van 14 werkdagen te ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van de producten. Deze bepaling is uitdrukkelijk niet van toepassing op de jaargids en de rekengids.

6. Compleet Onderwijs heeft het recht de overeenkomst zonder gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen indien de opdrachtgever zich – ook na ingebrekestelling - onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Compleet Onderwijs gesloten overeenkomst (waaronder in dit geval tevens wordt verstaan: de bewerkersovereenkomst) met bijbehorende Algemene Voorwaarden.

7. Compleet Onderwijs heeft het recht de overeenkomst zonder ingebrekestelling of gerechtelijke tussenkomst met onmiddellijke ingang te beëindigen, dan wel tot nader order op te schorten, indien het faillissement van de opdrachtgever is aangevraagd, de opdrachtgever in staat van faillissement is verklaard, de opdrachtgever surseance van betaling heeft aangevraagd of verkregen of anderszins het vrije beheer over haar vermogen heeft verloren. De opdrachtgever heeft alsdan geen recht op enige vorm van schadevergoeding, compensatie en/of restitutie van reeds aan Compleet Onderwijs betaalde gelden.

### **Artikel 6: Annulering**

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake onderwijsdiensten en/of overige diensten geldt, na afloop van een eventuele bedenktijd in geval van een particuliere opdrachtgever, zijnde consument, de volgende annuleringsregeling:

a) tot 14 dagen voor aanvang van de onderwijsdiensten en/of overige diensten kan de opdrachtgever schriftelijk annuleren tegen betaling van annuleringskosten van 50% van het overeengekomen bedrag;

b) Bij annulering door de opdrachtgever binnen 14 dagen voorafgaande aan de startdatum vindt er geen teruggave meer plaats en is 100% van het overeengekomen bedrag verschuldigd.

2. Compleet Onderwijs is voor aanvang van de onderwijsdiensten en/of overige diensten gerechtigd om zonder opgaaft van redenen en zonder dat enige schadeplichtigheid ontstaat de onderwijsdiensten en/of overige diensten schriftelijk te annuleren tegen betaling van het reeds door de opdrachtgever aan haar betaalde bedrag.

3. Indien door overmacht de aangevragen onderwijsdiensten en/of overige diensten niet (tijdig) kunnen worden uitgevoerd door Compleet Onderwijs, wordt de opdrachtgever hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. In onderling overleg wordt in dat geval gezocht naar een alternatieve datum voor de aanvang van de betreffende diensten, waarbij Compleet Onderwijs in het geval partijen niet in goed overleg een nieuwe aanvangsdatum kunnen vaststellen, een drielal mogelijke aanvangsdata aan de opdrachtgever kenbaar zal maken. Indien de opdrachtgever geen andere datum accepteert, is Compleet Onderwijs gerechtigd te annuleren tegen betaling van 50% van het reeds door de opdrachtgever aan haar betaalde bedrag.

### **Artikel 7: Betaling**

1. Na totstandkoming van de overeenkomst zoals bedoeld in art. 3 lid 4 is de opdrachtgever verplicht tot betaling van het overeengekomen bedrag binnen 14 dagen na ontvangst van de betreffende factuur.

2. Compleet Onderwijs hanteert de volgende momenten van facturering:

- in geval van onderwijsdiensten waarvoor geen open inschrijving geldt, met uitzondering van de rekenvlootshouw en taalvlootshouw: het volledige offertebedrag bij de aanvang van de betreffende dienst.

- in geval van onderwijsdiensten, waarvoor een open inschrijving geldt, met uitzondering van de rekenvlootshouw en taalvlootshouw: het volledige offertebedrag direct na inschrijving, waarbij de inschrijving pas definitief wordt na volledige betaling;

- in geval van onderwijsdiensten, bestaande uit de rekenvlootshouw en taalvlootshouw: het volledige offertebedrag bij aanvang van de reken- en/of taalgesprekken.

- in geval van overige diensten, met uitzondering van dagvoorzitterschap en plaatsing van advertenties: het volledige offertebedrag bij aanvang van de betreffende dienst.

- in geval van overige diensten, bestaande uit dagvoorzitterschap: 50% van het offertebedrag bij de aanvang van de betreffende dienst en 50% na uitvoering van de betreffende dienst.

- in geval van overige diensten, bestaande uit plaatsing van advertenties: het volledige offertebedrag

voorafgaande aan de plaatsing van de advertentie(s).

3. In geval van overige diensten, bestaande uit plaatsing van advertenties, zal de dienst pas worden uitgevoerd na betaling van de betreffende factuur.

4. De opdrachtgever is van rechtswege in verzuim – zonder dat hiertoe een ingebrekestelling is vereist - vanaf het verstrijken van de betreffende betalingstermijn.

5. In geval de opdrachtgever in verzuim is met de volledige betaling van de door Compleet Onderwijs aan de opdrachtgever gefactureerde bedragen is de opdrachtgever aan Compleet Onderwijs (onder andere) de buitengerechtelijke (incasso)kosten verschuldigd, zoals hieronder is uiteengezet:

a) Voor zover de opdrachtgever niet handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf (een consument), maakt Compleet Onderwijs aanspraak op een bedrag gelijk aan de wettelijke maximaal toegestane vergoeding ter zake van de buitengerechtelijke incassokosten, zoals is bepaald in en wordt berekend conform het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, voor zover het openstaand bedrag – na het intreden van het verzuim – niet alsnog na aanmaning binnen 16 dagen gerekend vanaf de dag liggende na de dag van aanmaning door de opdrachtgever wordt voldaan.

b) Voor zover de opdrachtgever handelde in de uitoefening van een beroep of bedrijf dan maakt de Opdrachtnemer in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek tevens in afwijking van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten aanspraak op een vergoeding en betaling van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, welke nu alsdan worden vastgesteld op een bedrag gelijk aan 10% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 40,00 voor iedere gedeeltelijke of volledig onbetaald gelaten factuur.

6. Mocht het gefactureerde bedrag naar het oordeel van de opdrachtgever onjuist zijn, dan dient hij terstond, doch uiterlijk binnen 7 dagen na facturering Compleet Onderwijs hiervan op de hoogte te stellen. Laatstgenoemde zal de bewering onderzoeken en indien nodig een nieuwe factuur verzenden.

### **Artikel 8: Aansprakelijkheid**

1. Compleet Onderwijs is niet aansprakelijk voor enige schade die het gevolg is van het door de opdrachtgever niet naleven van relevante wet- of regelgeving en de opdrachtgever vrijwaart Compleet Onderwijs voor iedere aanspraak van derden en/of betrokkenen op grond van zulke schade. De vrijwaring geldt niet alleen voor de schade die derden en/of betrokkenen hebben geleden (materieel en/of immaterieel), maar ook voor de kosten die Compleet Onderwijs redelijkerwijs moet maken in een door derden en/of de betrokkenen geëntameerde juridische procedure.

2. De aansprakelijkheid van Compleet Onderwijs jegens de opdrachtgever voor schade als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van deze overeenkomst, dan wel uit onrechtmatige daad of anderszins, is uitgesloten. Voor zover voornoemde aansprakelijkheid niet kan worden uitgesloten is deze per gebeurtenis (een reeks opeenvolgende en met elkaar verband houdende gebeurtenissen geldt in dit kader als één gebeurtenis) beperkt tot de vergoeding van directe schade, tot maximaal het bedrag van de door Compleet Onderwijs ontvangen vergoedingen voor de werkzaamheden onder de overeenkomst over de maand voorafgaande aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. De aansprakelijkheid van Compleet Onderwijs voor directe schade zal in totaal nooit meer kunnen bedragen dan EUR 5.000,-.

3. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan alle schade bestaande uit:

- schade direct toegebracht aan stoffelijke zaken ('zaakschade');
- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade voor zover betrekking hebbende op de directe schade zoals hier bedoeld is;
- redelijke en aantoonbare kosten die de Verantwoordelijke heeft gemaakt ter voorkoming of beperking van de directe schade zoals in dit artikel bedoeld.

4. De aansprakelijkheid van Compleet Onderwijs jegens de opdrachtgever voor indirecte schade is uitgesloten. Onder indirecte schade wordt verstaan alle schade die geen directe schade is en daarmee in ieder geval, maar niet beperkt tot, gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, reputatieschade, schade verband houdende met het gebruik van door de opdrachtgever voorschreven gegevens of databestanden, of verlies, verminking of vernietiging van gegevens of databestanden.

5. Indien de niet, niet tijdige of niet deugdelijke nakoming van verplichtingen door Compleet Onderwijs te wijten is aan overmacht, is er geen sprake van een tekortkoming in de verplichtingen van Compleet Onderwijs, die aan haar kan worden toegerekend. De omstandigheden die in ieder geval niet voor rekening en risico van Compleet Onderwijs komen, zijn onder meer ziekte en/of werkstaking van werknemers van Compleet Onderwijs en/of de opdrachtgever, dan wel van ingehuurd partijen, oorlog, rampen, brand en overheidsmaatregelen.

6. Voor zover Compleet Onderwijs bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en

leveranties van derden, kan zij op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties of het verbreken ervan, ongeacht of de schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met Compleet Onderwijs. Opdrachtgever vrijwaart Compleet Onderwijs voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden.

7. Iedere vordering tot schadevergoeding door de opdrachtgever jegens Compleet Onderwijs die niet gespecificeerd en expliciet is gemeld, vervalt door het enkele verloop van zes (6) maanden na het ontstaan van de vordering.

#### **Artikel 9: Intellectuele eigendomsrechten**

1. Het auteursrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht – waaronder verstrekte ideeën, concepten en cursussen - dat verband houdt met de door Compleet Onderwijs verzorgde onderwijsdiensten, overige diensten of producten, wordt en/of blijft eigendom van Compleet Onderwijs, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders wordt overeengekomen. In dat laatste geval kan Compleet Onderwijs hiervoor een vergoeding bedingen. Bij gebleken schending van de genoemde eigendom is Compleet Onderwijs gerechtigd hiervoor bij opdrachtgever een zelf vast te stellen doch redelijke vergoeding in rekening te brengen.

2. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming is het de opdrachtgever niet toegestaan om het (les-)materiaal anders dan voor eigen gebruik te gebruiken, of om op enigerlei wijze het (les-)materiaal te verveelvoudigen en/of te verkopen en/of aan derden beschikbaar te stellen, dan wel te bewerken of te verwerken in andere lessen of cursussen dan waarvoor het oorspronkelijk gemaakt is en heeft gediend.

#### **Artikel 10: Overig**

1. Met deze voorwaarden zijn alle voorgaande exemplaren vervallen. Compleet Onderwijs behoudt zich het recht voor deze huidige algemene voorwaarden periodiek te wijzigen en/of aan te vullen. Nieuwe versies zullen onmiddellijk van toepassing zijn en gelding hebben ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten na schriftelijke bekendmaking van de wijziging.

2. Compleet Onderwijs is vrij om voor promotiedoeleinden als referentie te verwijzen naar de aan de opdrachtgever geleverde diensten, tenzij nadrukkelijk anders is overeengekomen.

3. Behoudens bewijs van het tegendeel zijn ter zake van door Compleet Onderwijs met de opdrachtgever gesloten overeenkomsten, de administratieve gegevens van Compleet Onderwijs beslissend.

4. Indien bij gerechtelijke uitspraak om welke reden dan ook een of meer artikelen van deze voorwaarden ongeldig worden verklaard, zullen de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen Compleet Onderwijs en opdrachtgever in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en strekking van de nietige, dan wel vernietigde bepalingen in acht worden genomen.

5. Op alle onder deze voorwaarden gedane offertes en gesloten overeenkomsten is uitsluitend het Nederlandse recht van toepassing. Alle geschillen, direct of indirect uit de overeenkomst voortvloeiend of daarmee verband houdend, kunnen uitsluitend bij de bevoegde rechter te Den Haag aanhangig worden gemaakt.

#### **Artikel 11: Klachten**

Compleet Onderwijs hecht er belang aan om de relatie met de opdrachtgever optimaal te laten verlopen. Compleet Onderwijs zegt de opdrachtgever dan ook toe dat elke ingediende klacht serieus en zorgvuldig zal worden opgepakt. De klacht kan rechtstreeks bij Compleet Onderwijs worden ingediend en zal altijd vertrouwelijk behandeld worden. Een klacht moet binnen 3 maanden na beëindiging van de betreffende dienst volledig en duidelijk omschreven op schriftelijke wijze zijn ingediend, op straffe van verval van het klachtrecht van de opdrachtgever.

Hieronder vindt u beschreven welke procedure Compleet Onderwijs hanteert voor het behandelen en afhandelen van klachten.

1. Wanneer een klacht ons bereikt, laten wij per omgaande schriftelijk weten dat de klacht ontvangen is en/of de klacht qua tijd ontvankelijk is.
2. Klachten zullen binnen 10 werkdagen worden afgehandeld, met uitzondering van klachten die zien op onderwijsdiensten zijnde trainingen. In dat geval zal een termijn van 14 dagen worden gehanteerd. Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt degene die de klacht

heeft geuit hiervan binnen de termijn van 10 werkdagen op de hoogte gesteld. Dit uitstel wordt toegelicht en er wordt een indicatie gegeven wanneer uitsluitel te verwachten is.

3. Na het verzamelen van alle relevante informatie analyseert Compleet Onderwijs de klacht en worden één of meer oplossingen mondeling aangeboden en schriftelijk bevestigd.
4. Indien de klacht ziet op onderwijsdiensten, zijnde certificeringsgesprekken en inhoudt dat de opdrachtgever het niet eens is met de uitslag van het certificeringsgesprek, biedt Compleet Onderwijs een second opinion aan in de vorm van het door een tweede (onafhankelijke) assessor laten bekijken en aan de hand van een speciaal formulier laten beoordelen van het rekengesprek op video, waarbij heeft te gelden dat de afgegeven second opinion bindend is.
5. We bellen degene die de klacht heeft geuit om na te gaan of alles naar tevredenheid is opgelost. Indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, proberen we samen met de indiener van der klacht naar andere oplossingen te zoeken.
6. Komen Compleet Onderwijs en degene die de klacht heeft geuit er samen niet uit, dan is er de mogelijkheid om een onafhankelijke geschillencommissie te raadplegen. Het oordeel van deze commissie is bindend; eventuele consequenties verbonden met het oordeel van de commissie zullen snel worden afgehandeld.
7. Klachten en oplossingen worden geregistreerd en minimaal 5 jaar bewaard.

Compleet Onderwijs, Mei 2018.