

Deze Algemene voorwaarden van TSH Vakopleidingen zijn tot stand gekomen in overleg met en na goedkeuring van het NRTO.

<b>Inhoudsopgave:</b>		blz 1
Artikel 1	Definities	blz. 2
Artikel 2	Toepasselijkheid	blz. 3
Artikel 3	Aanbiedingen en offertes	blz. 3
Artikel 4	Aansprakelijkheidsbepaling voor opdrachtgevers die als consument aangemerkt kunnen worden	blz. 4
Artikel 5	Aansprakelijkheidsbepaling voor opdrachtgevers niet die als consument aangemerkt kunnen worden	blz. 5
Artikel 6	Inschrijven opleiding	blz. 5
Artikel 7	Annulering & tussentijdse beëindiging van de overeenkomst	blz. 6
Artikel 8	Afmelden opleiding/cursus door TSH Vakopleidingen	blz. 7
Artikel 9	Betaling	blz. 7
Artikel 10	Niet tijdige betaling	blz. 7
Artikel 11	Opschorten	blz. 8
Artikel 12	Prijswijzigingen	blz. 7
Artikel 13	Levering	blz. 8
Artikel 14	Overmacht	blz. 8
Artikel 15	Conformiteit en garantie	blz. 9
Artikel 16	Persoonsgegevens	blz. 9
Artikel 17	Vragen en klachten	blz. 9
Artikel 18	Geschillen regeling	blz. 9
Artikel 19	Auteursrechten	blz. 10
Artikel 20	Nakomingsgarantie	blz. 10
Artikel 21	Wijziging	blz. 10
Bijlage 1		blz. 11

### Artikel 1.

#### Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **TSH Vakopleidingen:** Regionaal Bedrijfstak Opleidingen Centrum Besloten Vennootschap, RBOC, statutair gevestigd aan tweede Bokslootweg 6 te Emmen en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder registratienummer 01169722 handelend onder de naam TSH Vakopleidingen.
2. **Algemene Voorwaarden:** de onderhavige Algemene Voorwaarden.
3. **Consument (U):** een natuurlijk persoon, niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf. Met een Consument wordt in deze algemene voorwaarden ook gelijkgesteld een natuurlijk persoon of rechtspersoon handelend in beroep of bedrijf die zich kan beroepen op reflexwerking.
4. **Opdrachtgever:** een natuurlijk persoon of rechtspersoon al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf die een Overeenkomst aangaat met TSH Vakopleidingen.<sup>1</sup>
5. **Cursist:** een natuurlijk persoon die staat ingeschreven voor het volgen van een Opleiding/Cursus bij TSH Vakopleidingen.
6. **Cursus:** een door TSH Vakopleidingen verzorgde Cursus waaraan een Cursist deelneemt.
7. **Cursuskosten:** de prijs voor een Cursus met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.
8. **Diploma:** een door TSH Vakopleidingen uitgereikt schriftelijk bewijsstuk, waarmee de Cursist/Lasser kan aantonen dat hij/zij aan bepaalde door TSH Vakopleidingen vastgestelde kwalificaties voldoet.
9. **Examen:** een beoordeling van kennis en vaardigheden die door de Cursist zijn opgedaan tijdens het volgen van de door TSH Vakopleidingen aangeboden Cursus of Opleiding.
10. **Examenkosten:** de prijs voor een Examen met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.
11. **Lasser:** een natuurlijk persoon, al dan niet handelend in uitoefening van beroep of bedrijf, die gekwalificeerd is door TSH Vakopleidingen of haar onderaannemer.
12. **Lascertificaat:** een door TSH Vakopleidingen of ander bedrijf uitgereikt schriftelijk bewijsstuk waarmee de Lasser kan aantonen dat hij/zij kan lassen conform de normen vermeld op het certificaat.
13. **Opleiding:** een door TSH Vakopleidingen verzorgde Opleiding waaraan een Cursist deelneemt.
14. **Overeenkomst:** iedere afspraak of Overeenkomst tussen TSH Vakopleidingen en Opdrachtgever, van welke Overeenkomst de Algemene Voorwaarden integraal onderdeel uitmaken.
15. **Onderwijs:** Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contact onderwijs.
16. **Afstandsonderwijs:** Vorm van onderwijs waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
17. **Contactonderwijs:** Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

---

<sup>1</sup> Deze persoon kan tevens Lasser of Cursist zijn, indien hij op eigen titel een Cursus van TSH Vakopleidingen afneemt.

18. **Educatieve dienst:** Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling
19. **EVC:** Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte opleidingstrajecten

## Artikel 2.

### Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle, al dan niet schriftelijk vastgelegde offertes, opdrachten en opdrachtbevestigingen, rechtsbetrekkingen tussen Opdrachtgever en TSH Vakopleidingen met betrekking tot inschrijvingen en afmeldingen van de Opleiding of de Cursus, het verlengen van Lascertificaten, het kwalificeren van lasser, het uitreiken van Diploma's, certificaten of bewijzen van deelnames en het geven van advies omtrent lassen, installatie en elektrotechniek.
2. Eventuele voorwaarden van de Opdrachtgever worden uitdrukkelijk van de hand gewezen. Afwijkingen van en aanvullingen op deze voorwaarden zijn slechts van toepassing indien en voor zover deze door TSH Vakopleidingen uitdrukkelijk en schriftelijk zijn aanvaard.
3. Van deze Algemene Voorwaarden kan uitsluitend in een schriftelijk en door beide partijen ondertekend document worden afgeweken.
4. Onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met TSH Vakopleidingen, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.

## Artikel 3.

### Aanbiedingen en offertes

1. TSH Vakopleidingen brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit,
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of het gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is, wat de rechten en plichten zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
  - a. In het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
    - De wijze van uitvoering van de overeenkomst
    - Wanneer de educatieve dienst start
    - De voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat
    - Voor zover van toepassing; de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen
    - De prijs en alle bijkomende kosten en belastingen.
    - De wijze van betaling
    - De duur van de overeenkomst
  - b. Of in geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal;
    - De prijs en alle bijkomende kosten en belastingen
    - De wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst
    - De levertijd van het lesmateriaal.

4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatie voorziening van TSH Vakopleidingen
5. TSH Vakopleidingen mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u personeelsgegevens verstrekt en indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
  - De identiteit en het adres van TSH Vakopleidingen, inclusief het bezoekadres van de vestiging;
  - Het recht van u om de overeenkomst binnen 14 dagen te ontbinden overeenkomstig Art 7 lid 5 en 6;
  - Indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met TSH Vakopleidingen via telefoon of internet: de hoogte van het geldend tarief
  - De geldigheidsduur van het aanbod.

### Artikel 4.

#### Aansprakelijkheidsbepaling voor Opdrachtgevers die als Consumenten aangemerkt kunnen worden

1. TSH Vakopleidingen is voor het onjuist advies geven omtrent lassen, installatie en elektrotechniek beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
  - b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan TSH Vakopleidingen kunnen worden toegerekend.
2. TSH Vakopleidingen die een Lasser kwalificeert, kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de schade die volgt uit het feit dat een Lasser is gezakt voor zijn kwalificaties, over onvoldoende lasvaardigheden beschikt of niet de juiste papieren bezit.
3. TSH Vakopleidingen kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor indirecte schade die volgt uit het onjuist/niet verlengen van Lascertificaten.
4. TSH Vakopleidingen kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor schade die is ontstaan doordat een door TSH Vakopleidingen gecertificeerd of gediplomeerd persoon fouten maakt of niet toegestane werkzaamheden uitvoert.
5. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van TSH Vakopleidingen.
6. Indien de aansprakelijkheid van TSH Vakopleidingen vastgesteld kan worden dan is de aansprakelijkheid beperkt tot een maximumbedrag van €2.500.000,-, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

## Artikel 5.

### Aansprakelijkheidsbepaling voor Opdrachtgevers die niet als Consumenten aangemerkt kunnen worden

1. TSH Vakopleidingen is voor het onjuist advies geven omtrent lassen, installatie en elektrotechniek beperkt tot vergoeding van directe schade. Onder directe schade wordt uitsluitend verstaan:
  - a. De redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze Algemene Voorwaarden.
  - b. De eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie aan de Overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze niet aan TSH Vakopleidingen kunnen worden toegerekend.
2. TSH Vakopleidingen die een Lasser kwalificeert, kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor de schade die volgt uit het feit dat een Lasser is gezakt voor zijn kwalificaties, over onvoldoende lasvaardigheden beschikt of niet de juiste papieren bezit.
3. TSH Vakopleidingen kan nimmer aansprakelijk worden gesteld voor schade die volgt uit het onjuist/niet verlengen van Lascertificaten.
4. TSH Vakopleidingen kan nimmer aansprakelijk gesteld worden voor schade die is ontstaan doordat een door TSH Vakopleidingen gecertificeerd of gediplomeerd persoon fouten maakt of niet toegestane werkzaamheden uitvoert.
5. De in deze Algemene Voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid voor directe schade zijn niet van toepassing indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld aan de zijde van TSH Vakopleidingen.
6. Indien de aansprakelijkheid van TSH Vakopleidingen vastgesteld kan worden dan is de aansprakelijk beperkt tot een maximumbedrag van €2.500.000,-, met inachtneming van de redelijkheid en billijkheid.

## Artikel 6.

### Inschrijven Opleiding

1. Inschrijving voor een Opleiding staat open voor Cursisten die voldoen aan de voor die Opleiding geldende inschrijvingsvoorwaarden.
2. Een verzoek tot inschrijving voor een Opleiding geschiedt door het inzenden van een door TSH Vakopleidingen verstrekt inschrijvingsformulier.
3. De Cursist en Opdrachtgever dragen zelf de verantwoordelijkheid voor de juistheid, betrouwbaarheid en volledigheid van de aan TSH Vakopleidingen verstrekte informatie.
4. De inschrijving komt tot stand op het moment dat TSH Vakopleidingen het inschrijvingsverzoek van de Opdrachtgever voor het volgen van de Opleiding schriftelijk of elektronisch aanvaardt.

5. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in art.3 lid.3 en lid.6 bedoelde gegevens schriftelijk op een andere, aan u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt

### Artikel 7.

#### Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren opzeggen. TSH Vakopleidingen doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de evt. bedenktijd zie lid 5, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. **Zie bijlage 1 .**
2. Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen of tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch.
3. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de evt. bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
  - Annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch.
  - Bij annulering tot 6 weken voor aanvang bent u de administratiekosten verschuldigd met een maximum van €50,-.bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn 2 weken voor aanvang.
  - Bij latere annulering bent u de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

#### De punten lid 4 tot en met 12 zijn niet geldig voor een niet als consument aangemerkte rechtsvorm.

4. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen.
5. Gedurende 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst, heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden (bedenktijd). Indien TSH Vakopleidingen niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in art.3 lid.6, dan bedraagt deze termijn 14 dagen na het alsnog verstrekken ervan , tot een maximum van 12 maanden na het sluiten van de overeenkomst.
6. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal, heeft u een termijn van 14 dagen, waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvulling van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd 14 dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien TSH Vakopleidingen niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in art.3 lid.6, dan bedragen deze termijnen 14 dagen na het alsnog verstrekken ervan, tot een maximum van 12 maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
7. TSH Vakopleidingen stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9 , heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6, recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. TSH Vakopleidingen betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na de ontbinding terug.
9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6, dient u eventueel van TSH Vakopleidingen ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan TSH Vakopleidingen terug te zenden. TSH Vakopleidingen is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor uw rekening te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor uw

risico. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door u aan TSH Vakopleidingen worden voldaan.

10. Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6, wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een evt. aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van TSH Vakopleidingen aan u van rechtswege ontbonden.
11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijk verzoek. In dergelijke gevallen behoudt u het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als u in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan bent u een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan de ondernemer verschuldigd.
12. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
  - U er van tevoren uitdrukkelijk mee hebt ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat u verklaart afstand te doen van uw recht op ontbinding en;
  - TSH Vakopleidingen de in bovenstaande sub bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

### Artikel 8.

#### Afmelden Opleiding/Cursus door TSH Vakopleidingen

1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde Cursus naar het oordeel van TSH Vakopleidingen onvoldoende is, staat het TSH Vakopleidingen vrij om met de Opdrachtgever overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende Cursus door Cursist gevolgd wordt op een andere datum en/of ander tijdstip en/of een andere locatie. Als TSH Vakopleidingen en de Opdrachtgever geen overeenstemming bereiken over deze wijziging(en), dan heeft de Opdrachtgever het recht de betreffende Opleiding of de betreffende Cursus kosteloos te annuleren.

### Artikel 9.

#### Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door TSH Vakopleidingen aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u- met inachtneming van het bepaalde in lid 3- betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats voor het moment dat de opleiding van start gaat. TSH Vakopleidingen mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen voor de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 bovenste sub , is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kunt door TSH Vakopleidingen tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

### Artikel 10.

#### Niet tijdige betaling

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. TSH Vakopleidingen zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering alsnog te betalen.

1. Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt TSH Vakopleidingen u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
2. Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is TSH Vakopleidingen gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
3. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2500,-; 10% over de daaropvolgende € 2500,- en 5% over de volgende € 5000,- met een minimum van € 40,-.
4. TSH Vakopleidingen kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### **Artikel 11.**

#### **Opschorten**

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in art 17 en 18 bepaalde, zal TSH Vakopleidingen het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

### **Artikel 12.**

#### **Prijswijzigingen**

1. Als binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog voor aanvang van de educatieve dienst, een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog voor aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

### **Artikel 13.**

#### **Levering**

1. Lesmateriaal
  - TSH Vakopleidingen levert het lesmateriaal tijdig aan u. onder tijdige levering wordt mede verstaan, het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
  - Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
2. Correctiewerk
  - U wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
  - Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs, respectievelijk van een herkansing.

### **Artikel 14.**

#### **Overmacht**

1. Onvoorziene omstandigheden van welke aard dan ook, alsmede het niet, niet tijdig of niet behoorlijk voldoen door derden van wie TSH Vakopleidingen voor de uitvoering van de Overeenkomst afhankelijk is, waardoor de opdracht niet tijdig of niet zonder naar objectieve maatstaven gemeten bovenmatige bezwarende inspanning en/of kosten kan uitvoeren zullen voor TSH Vakopleidingen als overmacht gelden. Hetzelfde geldt, indien TSH



Vakopleidingen onverwacht zou worden geconfronteerd met ziekte of ongeval van haar personeel en/of derden, in wier vervanging op korte termijn in redelijkheid niet kan worden voorzien.

2. Indien een van de in het vorige lid genoemde gevallen zich voordoet, zal de Opdrachtgever TSH Vakopleidingen in de gelegenheid stellen om binnen een redelijke termijn de overeengekomen prestatie alsnog in overeenstemming met de Overeenkomst te verrichten.
3. In geval van overmacht is elke schadeplichtigheid van TSH Vakopleidingen uit welchen hoofde dan ook uitgesloten. Van hun recht om in geval van overmacht de Overeenkomst te ontbinden zullen partijen niet eerder gebruik maken dan na verloop van drie maanden nadat de overmacht is ontstaan, tenzij partijen voor het alsnog verrichten van de overeengekomen prestatie een langere termijn zijn overeengekomen.

### **Artikel 15.**

#### **Conformiteit en garantie**

1. TSH Vakopleidingen staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de Overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de Overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat TSH Vakopleidingen er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.

### **Artikel 16.**

#### **Persoonsgegevens**

1. TSH Vakopleidingen zal de persoonlijke gegevens van de Opdrachtgever, Lasser, of Cursist slechts gebruiken en aan derden ter beschikking stellen voor zover dit noodzakelijk mocht zijn voor een behoorlijke uitvoering van de Overeenkomst.
2. TSH Vakopleidingen verwerkt de persoonsgegevens van de Opdrachtgever, Lasser, of Cursist conform de op haar website gepubliceerde privacyverklaring.

### **Artikel 17.**

#### **Vragen en klachten**

1. TSH Vakopleidingen heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden, voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is TSH Vakopleidingen telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door TSH Vakopleidingen binnen 10 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door TSH Vakopleidingen per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. TSH Vakopleidingen doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen 10 dagen na ontvangst van het pakket.

Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij TSH Vakopleidingen. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van art 18.

### Artikel 18.

#### Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht, het recht van een ander land van toepassing is
2. Geschillen tussen u en TSH Vakopleidingen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door TSH Vakopleidingen te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door TSH Vakopleidingen aanhangig worden gemaakt bij; De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op; [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig art 17 bij TSH Vakopleidingen heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen 12 maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in art 17, bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is TSH Vakopleidingen aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer TSH Vakopleidingen een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, Moet hij u eerst Schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. TSH Vakopleidingen dient daarbij aan te kondigen dat hij 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 het 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 student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

### Artikel 19.

#### Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door TSH Vakopleidingen verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van TSH Vakopleidingen of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van TSH Vakopleidingen worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van TSH Vakopleidingen. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij TSH Vakopleidingen.

### Artikel 20.

#### Nakomingsgarantie

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen 2 maanden na de verzending daarvan ter vernietiging daarvan aan de rechter voorlegt.
2. De NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door u is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en evt. depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - Aan het lid is surseance van betaling verleend, of
  - Het lid is failliet verklaard, of
  - De bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5.000,- per bindend advies. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat u op deze garantie een beroep doet en dat u vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van uw beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat u wordt aangeboden de vordering voor het meerdere eveneens aan de NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan u of u wordt aangeboden dat de NRTO op naam van u en op kosten van de NRTO de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de NRTO.

## **Artikel 21.**

### **Wijziging**

TSH Vakopleidingen zal deze Algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met NRTO.

## Bijlage 1

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	40% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Tussentijdse beëindiging	<p>Bij tussentijdse beëindiging 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.</li> <li>•Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.</li> </ul>	<p>Bij tussentijdse beëindiging 40% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs voor alleen het lopende studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs ongeacht, of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Bij opleiding lopend over het hele jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.</li> <li>•Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.*</li> </ul>

*\*NRTO-leden mogen standaard of in individuele gevallen ten gunste van u afwijken van de percentages in bovenstaande tabel.*

**Opm.** NRTO-leden mogen standaard of in individuele gevallen ten gunste van u afwijken van de percentages in bovenstaande tabel. Alleen als u kunt bewijzen dat toepassing van de bovengenoemde percentages in uw specifieke geval niet voldoen aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, wordt een lager percentage overeengekomen dat in de gegeven omstandigheden wel redelijk is.