
ALGEMENE VOORWAARDEN ZORGVAARDIGHEDEN B.V.

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter aangeduid, in de navolgende betekenis gebruikt.

1. Zorgvaardigheden: de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Zorgvaardigheden B.V., de gebruiker van deze algemene voorwaarden, gevestigd aan Wiekenweg 46 G, 3815 KL te Amersfoort, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 92863256.
2. Klant: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie Zorgvaardigheden een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten en aldus (potentiële) contractuele wederpartij van Zorgvaardigheden.
3. Particuliere Klant: een Klant, natuurlijk persoon die in het kader van de Overeenkomst niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Partijen: Zorgvaardigheden en de Klant gezamenlijk.
5. Cursist: iedere persoon die in het kader van de Overeenkomst feitelijk deelneemt aan de Cursus, al dan niet tevens Klant.
6. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan Zorgvaardigheden zich verbindt tot het verzorgen van een Cursus.
7. Overeenkomst op Afstand: een Overeenkomst die tussen Zorgvaardigheden en een Particuliere Klant wordt gesloten door inschrijving voor een Cursus rechtstreeks via de website van Zorgvaardigheden.
8. Cursus: de in het kader van de Overeenkomst door Zorgvaardigheden te verzorgen (zorgtechnische) cursus, op locatie van Zorgvaardigheden of incompany.
9. Cursusduur: de duur van de Cursus zoals vermeld in de Cursusinformatie.
10. Serviceduur: de periode waarin de Klant en Cursist recht hebben op service- en dienstverlening.
11. Cursusinformatie: informatie over de Cursus zoals gepubliceerd op www.zorgvaardigheden.nl en/of vermeld in de cursusgidsen van Zorgvaardigheden.
12. Cursusmateriaal: leerstof, materialen en aanverwante artikelen ten behoeve van (het volgen van) een Cursus.
13. Prijs: de totale prijs voor een Cursus met inbegrip van alle bijkomende kosten.
14. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | NRTO

Deze algemene voorwaarden zijn in lijn met de “Algemene Voorwaarden Consumenten” en de gedragscode van de NRTO.

ARTIKEL 3. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Klant, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt door Zorgvaardigheden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
2. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
3. Vernietiging of nietigheid van één of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 4. | AANBOD

1. Het aanbod van Zorgvaardigheden bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de Cursus en van het Cursusmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de Cursus.
2. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
 - a) wanneer de Cursus start;
 - b) de toelatingseisen om aan de Cursus deel te mogen nemen;
 - c) de Prijs;
 - d) de wijze van betaling;
 - e) de Cursusduur en Serviceduur.
3. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de totstandkoming van de Overeenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Zorgvaardigheden. Deze algemene voorwaarden zijn integraal van toepassing op alle Overeenkomsten.

4. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 3 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:

- a) de identiteit en het adres van Zorgvaardigheden, inclusief het bezoekadres;
- b) het recht van de Klant de Overeenkomst binnen 14 kalenderdagen te herroepen overeenkomstig artikel 6.

ARTIKEL 5. | TOTSTANDKOMING OVEREENKOMST

1. Door in te schrijven voor een Cursus gaat de Klant een Overeenkomst aan voor de overeengekomen Serviceduur en verklaart de Klant zich akkoord met de onderhavige algemene voorwaarden.
2. Inschrijving voor een Cursus vindt plaats (i) via een fysiek inschrijfformulier, (ii) telefonisch of (iii) via het webformulier op de website van Zorgvaardigheden.
3. Een Overeenkomst komt tot stand zodra de aanvaarding door de Klant van het aanbod van Zorgvaardigheden, Zorgvaardigheden heeft bereikt en Zorgvaardigheden de ontvangst daarvan heeft bevestigd. Bevestiging vindt direct na inschrijving per e-mail plaats, mits de Cursus nog beschikbaar is en Zorgvaardigheden de inschrijving voor het overige heeft geaccepteerd. In geval van een weigering van de inschrijving, zal Zorgvaardigheden daarvan zo spoedig mogelijk per e-mail mededeling doen aan de Klant.
4. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Cursus is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Overeenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Overeenkomst tot stand.
5. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan een derde zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Zorgvaardigheden. De Klant is evenmin gerechtigd om een andere persoon/andere personen dan vermeld op het inschrijfformulier aan de Cursus te laten deelnemen zonder voorafgaande Schriftelijke toestemming van Zorgvaardigheden. Zorgvaardigheden kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

ARTIKEL 6. | HERROEPINGSRECHT BIJ EEN OVEREENKOMST OP AFSTAND

1. Een Particuliere Klant kan een Overeenkomst op Afstand binnen 14 dagen na totstandkoming daarvan zonder opgave van redenen herroepen. Indien de Cursus plaatsvindt en eindigt binnen deze 14 dagen, vervalt het herroepingsrecht na afloop van de Cursus, mits:
 - het plaatsvinden van de Cursus binnen de bedenktijd van 14 dagen gebeurt met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Particuliere Klant; en
 - de Particuliere Klant heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra de Cursus is geëindigd.
2. Bij uitoefening van het herroepingsrecht voordat de Cursus is geëindigd, is de Particuliere Klant Zorgvaardigheden een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de Overeenkomst op Afstand dat door Zorgvaardigheden is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht.
3. De Particuliere Klant kan de Overeenkomst op Afstand herroepen door gebruikmaking van het door Zorgvaardigheden aangeboden modelformulier voor herroeping of door middel van een andersoortige ondubbelzinnige verklaring op een duurzame gegevensdrager. Het formulier is beschikbaar op www.zorgvaardigheden.nl/herroepingsrecht. Zo spoedig mogelijk nadat Zorgvaardigheden in kennis is gesteld van het voornemen van de Particuliere Klant om de Overeenkomst op Afstand te herroepen en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal Zorgvaardigheden de herroeping van de Overeenkomst op Afstand per e-mail bevestigen. Op de Particuliere Klant rust de bewijslast dat de Overeenkomst op Afstand tijdig en conform vorenstaande is herroepen.
4. Zorgvaardigheden zal de reeds van de Particuliere Klant ontvangen betaling, minus het eventuele evenredige bedrag als bedoeld in lid 2, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping van de Overeenkomst op Afstand aan de Particuliere Klant terugbetalen.

ARTIKEL 7. | ANNULEREN ANDERS DAN OP GROND VAN ARTIKEL 6

1. Het bepaalde in de volgende leden van dit artikel laat het bepaalde in artikel 6 onverlet.
2. Voorafgaand aan de aanvang van de Cursus heeft de Klant het recht de betreffende Cursus te annuleren. De annulering kan uitsluitend Schriftelijk plaatsvinden. De geplande aanvangsdatum van de Cursus geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 8.
3. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Cursus of een bepaalde module naar het oordeel van Zorgvaardigheden onvoldoende is, staat het Zorgvaardigheden vrij om de Overeenkomst te annuleren, zonder jegens de Klant of Cursist schadeplichtig te zijn.
4. In geval van annulering zoals bedoeld in lid 2 is Zorgvaardigheden gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen Cursusmateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:
 - bij annulering langer dan 48 uur en korter dan 14 dagen vóór aanvang van de Cursus: 50% van de Prijs;
 - bij annulering korter dan 48 uur vóór aanvang van de Cursus: 100% van de Prijs.
 - bij totstandkoming van de Overeenkomst binnen 48 uur vóór aanvang van de Cursus, is er geen mogelijkheid tot annuleren.

ARTIKEL 8. | TUSSENTIJDIG BEËINDIGEN VAN DE OVEREENKOMST

1. Indien de Klant de Overeenkomst na aanvang van de Cursus tussentijds beëindigt, dan is de Klant, in lijn met artikel 7:411 van het Burgerlijk Wetboek, een redelijke door Zorgvaardigheid vast te stellen vergoeding aan Zorgvaardigheden verschuldigd.
2. Indien de Klant de Overeenkomst na aanvang van de Cursus tussentijds beëindigt vanwege ernstige ziekte of een andere calamiteit betreffende de Cursist, als gevolg waarvan Cursist niet in staat is om de Cursus te vervolgen, kan de Klant Zorgvaardigheden Schriftelijk gemotiveerd verzoeken om aanpassing van de door Zorgvaardigheden vastgestelde redelijke vergoeding, waarbij geldt dat Zorgvaardigheden bewijs kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

ARTIKEL 9. | AANVULLENDE GEGEVENS DIE DE KLANT MOET AANLEVEREN

1. Bij inschrijving voor een Cursus verplicht de Klant zich tot het leveren van een aantal wettelijk vereiste, aanvullende gegevens. Binnen 30 dagen levert de Klant de volgende gegevens:
 - a) Persoonsgebonden nummer (PGN). Dit kan zijn een onderwijsnummer;
 - b) Een (getekend) contract.Na ontvangst van de gegevens genoemd onder punt a) en b) zal het contact naar de Klant gestuurd worden.
2. Als de in lid 1 bedoelde gegevens niet tijdig en/of compleet zijn aangeleverd, kan de Cursist op enig moment niet verder deelnemen aan de Cursus.

ARTIKEL 10. | PRIJS

1. De kosten van de Cursus, betalingswijze, het eventueel aantal betalingstermijnen, inschrijfgeld, examengeld en andere eventueel bijkomende kosten staan vermeld in de Cursusinformatie.
2. Voor bedrijven en instellingen kan vanuit Zorgvaardigheden een specifiek cursusvoorstel gedaan worden voor een incompany/maatwerkcursus. Deze aanbieding vervangt de prijsinformatie zoals vermeld in de Cursusinformatie op de website van Zorgvaardigheden en/of cursusgids.
3. Alle door Zorgvaardigheden genoemde bedragen zijn VRIJGESTELD van btw.

ARTIKEL 11. | BETALING

1. Betaling van de Prijs dient onmiddellijk bij totstandkoming van de Overeenkomst te geschieden, tenzij uitdrukkelijk en Schriftelijk anders is overeengekomen.
2. De Klant is van rechtswege in verzuim zonder dat een aanvullende ingebrekestelling noodzakelijk is vanaf de datum waarop de geldende betalingstermijn is verstreken en het verschuldigde factuurbedrag niet volledig is betaald. Zorgvaardigheden stuurt de Klant daarop een betalingsherinnering, waarna de Klant binnen de daarin genoemde termijn alsnog kan betalen. Deze termijn bedraagt voor Particuliere Klanten ten minste 14 dagen. Als de Klant ook na deze termijn het verschuldigde factuurbedrag niet heeft betaald, kan Zorgvaardigheden bij de Klant wettelijke (handels)rente in rekening brengen met ingang van de datum waarop de oorspronkelijke betalingstermijn is verstreken.
3. Eventuele buitengerechtelijke of gerechtelijke incassokosten komen voor rekening van de Klant. Voor wat betreft de hoogte van de (buiten)gerechtelijke incassokosten zal aansluiting worden gezocht bij de toepasselijke wettelijke regelgeving.
4. Ook als de betaling is of wordt overgedragen aan een derde, zoals een werkgever, blijven Particuliere Klanten te allen tijde verantwoordelijk voor de nakoming van de betalingsverplichtingen uit de Overeenkomst.

ARTIKEL 12. | GEDRAGSCODE

Indien Zorgvaardigheden in het kader van het volgen van de Cursus een gedragscode van toepassing heeft verklaard, maakt deze gedragscode integraal onderdeel uit van de Overeenkomst.

ARTIKEL 13. | GEVOLGEN NIET NAKOMEN VERPLICHTINGEN

1. Zorgvaardigheden is bevoegd de verdere uitvoering van de Overeenkomst op te schorten indien en voor zolang de Klant zijn reeds opeisbare (betalings)verplichtingen uit de Overeenkomst (waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden aldus mede begrepen) niet nakomt.
2. Zorgvaardigheden is bevoegd de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Klant zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, tenzij de tekortkoming van de Klant, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, deze ontbinding met haar gevolgen redelijkerwijs niet rechtvaardigt.
3. Voorts is Zorgvaardigheden gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd, bijvoorbeeld wanneer de Cursist zich herhaaldelijk of consequent niet conformeert aan de gedragscode als bedoeld in artikel 12 of het bepaalde in artikel 18.5.

4. De gevolgen van opschorting of ontbinding zijn voor rekening en risico van de Klant. Deze gevolgen kunnen onder andere zijn:
 - a) De toegang tot de online leeromgeving wordt ontzegd, Cursusmateriaal of updates daarvan niet meer beschikbaar gesteld, de docentbegeleiding wordt stopgezet en er kunnen geen examens worden afgelegd.
 - b) De Cursus loopt voor de Cursist vertraging op wat tot gevolg kan hebben dat de Cursus niet meer (geheel) aansluit op het examen of dat er geen examen meer kan worden afgelegd en de Cursus niet afgerond kan worden met een certificaat.
5. Bij specifiek ontbinding van de Overeenkomst geldt voorts het volgende:
 - a) Tenzij Schriftelijk anders overeengekomen heeft Zorgvaardigheden geen verplichtingen meer richting de Klant.
 - b) Als beëindiging van de Cursus als bedoeld in lid 1 voortijdig is, zijn de voorwaarden van artikel 8 van toepassing.
 - c) De beëindigde Cursus kan niet worden hervat. Een Klant die de Cursus wil vervolgen zal zich opnieuw moeten inschrijven.
6. Het in verzuim zijn door de Klant betekent niet automatisch dat daarmee de Overeenkomst tussen de Klant en Zorgvaardigheden is beëindigd.

ARTIKEL 14. | CURSUS- EN SERVICEDUUR

1. De Overeenkomst eindigt automatisch na het verlopen van de Serviceduur zoals is vastgelegd bij de inschrijving voor de Cursus; de wederzijdse rechten en plichten houden op te bestaan op het moment dat de Overeenkomst eindigt.
2. De Cursusduur staat aangegeven in de Cursusinformatie op www.zorgvaardigheden.nl en op de inschrijfbevestiging.
3. Soms is het mogelijk om de Serviceduur te verlengen. Hierover wordt tijdens de Cursus meer informatie verstrekt. Bij het tijdig verzetten van de Cursus worden er administratiekosten in rekening gebracht bij de Klant ten bedrage van € 17,50.
4. Wanneer de inschrijving voor een Cursus wordt gesloten, kan dit gevolgen hebben voor de periode waarin de Cursist recht heeft op begeleiding en examenmogelijkheden. De Cursist wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gebracht. Zorgvaardigheden behoudt zich het recht voor om wijzigingen in het programma van de Cursus door te voeren.

ARTIKEL 15. | EXAMENS

1. Indien van toepassing, wordt een Cursus afgesloten met een Zorgvaardigheden-examen.
2. Indien het Zorgvaardigheden-examen een integraal onderdeel van de Cursus vormt, maken de examen- en certificaatkosten een onlosmakelijk deel uit van de Prijs zoals vermeld op www.zorgvaardigheden.nl.
3. De Cursist kan zich opgeven voor een herkansing van een Zorgvaardigheden-examen. Hiervoor wordt additioneel examengeld in rekening gebracht. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een Zorgvaardigheden-examen, en (ii) het tijdig voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing.
4. Zorgvaardigheden verstrekt het certificaat van de Cursus nadat (i) aan alle eisen uit Zorgvaardigheden exameneisen is voldaan, en (ii) de totale kosten voor de Cursus (en dus inclusief de examen- en certificaatkosten) door de Klant aan Zorgvaardigheden zijn voldaan.

ARTIKEL 16. | UITVOERING KLASSIKAAL ONDERWIJS

1. Zorgvaardigheden heeft het recht de indeling van de Cursus voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen. Ook kan Zorgvaardigheden om planning-technische redenen afwijken van de in de Cursusinformatie aangegeven aanvangsdatum van de Cursus. In voorkomende gevallen kan Zorgvaardigheden het aantal bijeenkomsten per vak reduceren of de beoogde groepsgrootte aanpassen.
2. Bij ziekte en/of verhindering van een docent doet Zorgvaardigheden er alles aan om voor gelijkwaardige vervanging te zorgen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt, zal Zorgvaardigheden Cursisten hiervan zo snel mogelijk in kennis stellen. De bijeenkomst zal dan indien mogelijk opnieuw worden ingepland. Uitval van een docent geeft geen recht op schadevergoeding of restitutie van lesgeld, maar geeft recht op het inhalen van de bijeenkomst.
3. Wanneer er naar het oordeel van Zorgvaardigheden te weinig Cursisten zijn om de klassikale bijeenkomst te organiseren, zal Zorgvaardigheden zich inspannen om te komen tot een goed alternatief.
4. Bijeenkomsten staan voor de hele Cursus vast ingepland. Bijeenkomsten missen en later inhalen is in principe mogelijk.

ARTIKEL 17. | INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

1. De intellectuele eigendomsrechten op door Zorgvaardigheden geproduceerd Cursusmateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins) te allen tijde bij Zorgvaardigheden.

2. Gebruik van Cursusmateriaal Zorgvaardigheden, anders dan voor de eigen Cursus is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

ARTIKEL 18. | AANSPRAKELIJKHEID ZORGVAARDIGHEDEN

1. In het geval de Klant en/of Cursist schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Zorgvaardigheden, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten.
2. De aansprakelijkheid van Zorgvaardigheden voor letsel- en/of overlijdensschade en voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van tot de directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van Zorgvaardigheden is niet beperkt.
3. Zorgvaardigheden 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 Cursus. Hieronder valt onder andere: de informatie/ aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Cursusmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Cursus.
4. Zorgvaardigheden is niet aansprakelijk indien de Klant of Cursist de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. Zorgvaardigheden behoudt zich het recht voor de Cursist in bijzondere omstandigheden te weigeren, schorsen en/of te verwijderen. Cursisten die zich niet gedragen volgens de sociale norm, agressief of gewelddadig gedrag vertonen of frauduleuze handelingen plegen, kunnen geschorst worden van de Cursus.
6. De aansprakelijkheid van Zorgvaardigheden strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor Zorgvaardigheden verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van Zorgvaardigheden of die door Zorgvaardigheden zijn aangesteld voor de uitvoering van de Overeenkomst).
7. De Klant staat ervoor in dat de eventueel door hem bij de Overeenkomst betrokken Cursisten de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart Zorgvaardigheden van alle aanspraken van die Cursisten.

ARTIKEL 19. | PERSOONSGEGEVENS

Zorgvaardigheden verwerkt verschillende vormen van, door de Klant verstrekte, persoonsgegevens. Voor de zorgvuldige omgang en beveiliging van deze gegevens handelt Zorgvaardigheden conform de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De gegevensverwerking en rechten van betrokken personen staan nader toegelicht in het privacy statement van Zorgvaardigheden.

ARTIKEL 20. | WIJZIGING ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Zorgvaardigheden is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Wijzigingen worden tenminste tien kalenderdagen voor inwerkingtreding bekend gemaakt door persoonlijke kennisgeving of algemene publicatie op de website van Zorgvaardigheden.
2. In geval van een Particuliere Klant geldt dat gewijzigde algemene voorwaarden niet op een reeds tot stand gekomen Overeenkomst van toepassing zijn indien en voor zover de wijzigingen tot nadeel van hem strekken.

ARTIKEL 21. | GESCHILLENREGELING

1. De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Geschillen tussen de Klant of Cursist enerzijds en Zorgvaardigheden anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de Overeenkomst kunnen zowel door de Klant als door Zorgvaardigheden aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de klacht eerst Schriftelijk bij Zorgvaardigheden is ingediend en dit niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het ontstaan ervan bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de Klant of Cursist een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is Zorgvaardigheden aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Zorgvaardigheden een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet Zorgvaardigheden eerst de Klant Schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Zorgvaardigheden dient daarbij aan te kondigen dat Zorgvaardigheden 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. Indien een klacht in het kader van een Overeenkomst op Afstand, niet in onderling overleg kan worden opgelost, kan de Particuliere Klant het geschil tevens voorleggen aan de geschillencommissie via het ODR-platform (ec.europa.eu/consumers/odr/).