

AURYN-INTEGRATIEVE GENEESKUNDE

Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) zijn tot stand gekomen in overleg met De Consumentenbond d.d. 23 november 2018 en treden in werking voor overeenkomsten gesloten op of na 1 januari 2019.

AURYN – Integratieve Geneeskunde is geen lid van bovengenoemde branchevereniging maar bindt zich aan deze voorwaarden.

Inhoud

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Toepasselijkheid

Artikel 3 - Aanbod

Artikel 4 - Overeenkomst

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

Artikel 6 - Auteursrechten

Artikel 7 - Prijswijzigingen

Artikel 8 - Levering

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

Artikel 10 - Betaling

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

Artikel 12 - Opschorten

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van AURYN

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Artikel 15 - Vragen en klachten

Artikel 16 - Geschillenregeling

Artikel 1 – Definities

Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs EVC	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent en student Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
Niet-formeel onderwijs Educatieve dienst	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving. 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.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die tussen AURYN en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
AURYN	Natuurlijke persoon of rechtspersoon die een educatieve dienst levert.
U / Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van AURYN afneemt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen AURYN en u met betrekking tot een educatieve dienst

Artikel 3 – Aanbod

1. AURYN 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 gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen 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 met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
- b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
- de prijs met inbegrip van 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 informatievoorziening van AURYN

5. AURYN mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens 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:

- a. de identiteit en het adres van AURYN, inclusief ons bezoekadres
- b. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
- c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met AURYN via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
- d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Overeenkomst

1. Een te sluiten overeenkomst tussen AURYN en u, heeft betrekking op het volgen van een opleidingsprogramma, het volgen van een (online) training of nascholing, het kopen van een product en/of het afnemen van overige diensten van AURYN.

2. De reis- en verblijfkosten die u maakt in het kader van het opleidingsprogramma zijn niet opgenomen in de prijs en zijn voor eigen rekening.

3. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

4. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt AURYN een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door AURYN kunt u de opdracht annuleren.

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

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen.

AURYN doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U moet betalen:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	niets	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar met een minimum van €100
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	€10 administratiekosten	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar *
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs + €10 administratiekosten	50% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar*
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	100% van de overeengekomen prijs	100% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar*
Tussentijdse beëindiging	100% van overeengekomen prijs	Bij tussentijdse beëindiging minimaal 2 maanden voor afloop van het betreffende studiejaar moet de student de overeengekomen prijs voor het lopende studiejaar betalen alsmede alle financiële verplichtingen uit de reeds verstreken studiejaren voor zover die nog openstaan.

*AURYN kan 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 voldoet aan de maatstaven van redelijkheid en billijkheid, wordt een lager percentage overeengekomen dat in de gegeven omstandigheden wel redelijk is.

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 eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a) annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
 - b) bij annulering tot zes weken voor aanvang bent u de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
 - c) bij latere annulering bent u de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
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 veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien AURYN niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf 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 veertien 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 aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien AURYN niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.

7. AURYN 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. AURYN betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.

9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 dient u eventueel van AURYN ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan AURYN terug te zenden. AURYN 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 AURYN 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 eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van AURYN aan u van rechtswege ontbonden.

11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijke 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 AURYN 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:

- a. 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 van ontbinding, en
- b. AURYN de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

Artikel 6 – Auteursrechten

Het aangeboden opleidingsmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door AURYN verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van AURYN of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van AURYN 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 AURYN. De copyright /eigendomsrechten op de opleiding berusten volledig bij AURYN.

Artikel 7 – Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór 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 ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór 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 8 – Levering

1. Lesmateriaal

- a. Lesmateriaal wordt door uzelf aangeschaft aan de hand van een door AURYN verstrekte boekenlijst.
- b. Indien lesmateriaal door AURYN wordt aangeboden, dan levert zij dit lesmateriaal tijdig aan u. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
- b. 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.

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is AURYN bevoegd haar verplichtingen op te schorten. Indien AURYN haar verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. AURYN heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 10 – Betaling

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door AURYN 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 vóór het moment dat de opleiding van start gaat. AURYN mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door AURYN tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. AURYN zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de AURYN u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
- b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is AURYN gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
- c) Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
- d) AURYN kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12 - Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal AURYN het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van AURYN

1. Aurn is niet aansprakelijk voor eventuele schade aan goederen, lichamelijk letsel en dergelijke, opgelopen gedurende het verblijf in of om de door de opleiding gehuurde gebouwen en/of de reis hier naartoe, tenzij er sprake is van toerekenbare tekortschieting.
2. Voor zover AURYN toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van AURYN voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van AURYN voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van AURYN, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.
3. Het curriculum van de educatieve diensten van AURYN voldoet aan de eisen zoals bij aanvang van de educatieve dienst gesteld door de betreffende beroepsverenigingen. AURYN is niet aansprakelijk voor het aannemebeleid van beroepsverenigingen en eventuele toekomstige wijzigingen hierin.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Door u verstrekte informatie wordt door AURYN, diens personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld. AURYN conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 - Vragen en klachten

1. AURYN 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 AURYN telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door AURYN binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door AURYN per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. 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 artikel 16.

Artikel 16 - 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 AURYN over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door AURYN te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door AURYN bij een onafhankelijke klachtencommissaris worden voorgelegd.
3. De klachtencommissaris neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij AURYN heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de onafhankelijke klachtencommissaris aanhangig worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan de klachtencommissaris, is AURYN aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer AURYN een geschil wil voorleggen aan de klachtencommissaris, moet zij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. AURYN dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De klachtencommissaris doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor hem geldende reglement. De beslissing van de klachtencommissaris 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.