



Algemene Leveringsvoorwaarden open inschrijving School for Customer Management Onderdeel van hét Kennishuis voor klantcontact

De algemene voorwaarden open inschrijvingen zijn van toepassing op alle werkzaamheden, overeenkomsten, offertes, tussen enerzijds Customer Contact Career Portal en de School for Customer Management, hierna te noemen 'de instelling' en anderzijds de opdrachtgevers, dan wel hun rechtsopvolgers.

1. Inschrijving en verstrekken van opdracht

- 1.1 De inschrijving voor een open opleiding, training of workshop vindt uitsluitend plaats door middel van een door de instelling verstrekt formulier en geldt voor de totale aaneengesloten studieperiode. De administratiekosten bedragen € 50,- per inschrijving.
- 1.2 Inschrijvingen worden geacht te zijn aanvaard door de instelling nadat de instelling deelname schriftelijk heeft bevestigd. Genoemde bevestiging geldt als bewijs van inschrijving.
- 1.3 Annulering van een inschrijving voordat de lessen zijn begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven. Bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van de open opleiding is de cursist 50% van het cursusgeld verschuldigd. Bij annulering korter dan 1 maand voor aanvang van de open opleiding is de cursist het volledige cursusgeld verschuldigd.
- 1.4 Bij annulering dienen alle reeds toegezonden studiematerialen onbeschadigd teruggestuurd te worden.
- 1.5 Na aanvang van de opleiding, training of workshop is annulering niet meer mogelijk.

2. Tentamens/ examens.

- 2.1 Indien er sprake is van een examen of tentamen dat bij een bepaalde opleiding door de instelling zelf wordt afgenomen, vormt dit altijd een verplicht deel van de opleiding.
- 2.2 Indien de student niet deelneemt aan het tentamen of examen van de instelling, dienen wel de kosten zoals aangegeven in de (web)studiegids te worden voldaan. De student en opdrachtgever accepteren bij inschrijving tevens de examenbepalingen die gelden voor de opleiding waarop is ingeschreven. Een herbeoordeling (second opinion) van een examenuitslag kan alleen worden aangevraagd ingeval van een onvoldoende beoordeling (cijfer < 5,50). In deze situatie accepteert de student, dan wel opdrachtgever, in alle gevallen de kosten van € 150,- die deze herbeoordeling met zich meebrengt.

3. Tentamens/ examens van derden en legitimatie

- 3.1 Indien er sprake is van een examen dat door derden wordt afgenomen, dient de student zelf voor inschrijving en betaling voor dit examen zorg te dragen. De instelling is niet aansprakelijk voor de uitvoering door derden.
- 3.2 De student is verplicht tijdens het volgen van bijeenkomsten het bewijs van individuele inschrijving dan wel uitnodiging tot de groepsopleiding bij zich te hebben tezamen met een geldig legitimatiebewijs en dit op verzoek van de docent of een andere functionaris van de instelling te tonen.

4. Tussentijdse beëindiging of doorschuiven.

- 4.1 Restitutie van een gedeelte van het cursusgeld vindt alleen dan plaats wanneer een tussentijdse beëindiging van de studie het gevolg is van een ernstige ziekte of calamiteit. De instelling kan een bewijs verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins. De correspondentie hierover dient aangetekend te geschieden.
- 4.2 In uitzonderlijke gevallen kan de instelling op verzoek een open opleiding of training doorschuiven. De beslissing over het al dan niet doorschuiven van een open opleiding of training ligt bij de instelling. De instelling zal voor deze verwerking € 100,- in rekening brengen. De factuur kan niet later worden voldaan.
- 4.3 Tussentijds beëindigen op grond van verwijtbare tekortkomingen kan alleen op basis van een schriftelijke ingebrekestelling welke aangetekend wordt verstuurd.
- 4.4 Ontbinding door opdrachtgever kan alleen plaatsvinden nadat de instelling in staat is gesteld om de tekortkomingen te repareren. Eventuele kosten voortvloeiende uit de te herstellen tekortkomingen komen ten laste van de instelling. Bij ontbinding worden alle kosten door de opdrachtgever geaccepteerd.

5. Betalingsvoorwaarden.

- 5.1 Betaling dient te geschieden vóór of op de vervaldatum die op de factuur wordt vermeld. In elk geval dient de betaling vijf werkdagen voor de start van de opleiding, training of workshop bij de instelling te zijn ontvangen.



- 5.2 Indien niet tijdig wordt betaald is de betalingsplichtige van de vervaldatum af een rente verschuldigd van 1,5% per maand. Indien de invordering aan derden ter incasso moet worden overgedragen, zijn bovendien alle daarmee verbonden kosten, zowel in als buiten rechte, voor rekening van de betalingsplichtige.
 - 5.3 De kosten van de open opleiding, training of workshop en de betalingswijze zijn vermeld in de (web)studiegids. Naar keuze van de individuele student kan het cursusgeld worden voldaan door betaling in 4 termijnen of door betaling ineens. De gekozen wijze van betaling dient op het formulier van inschrijving te worden aangegeven en kan na inschrijving niet meer worden gewijzigd. Per termijn wordt er € 75 extra in rekening gebracht.
 - 5.4 De betalingsverplichting voor de student wordt overgenomen door zijn werkgever vanaf het moment dat het formulier van inschrijving geheel ingevuld en mede ondertekend door de werkgever is ontvangen bij de instelling. Indien het bedrijf dan wel de instelling welke ondertekent voor aansprakelijkheid tot betaling deze betalingsverplichting niet nakomt of zich hiertoe niet meer bereid verklaart, gaat de betalingsverplichting automatisch over naar de student.
 - 5.5 Tarieven zijn exclusief 21% BTW, tenzij specifiek anders vermeld.
- 6 Auteursrechten op lesmateriaal.**
- 6.1 De instelling bezit het auteursrecht op de door haar verschafte en samengestelde leermiddelen (behoudens in de handel zijnde boeken). Niets uit deze opgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van de instelling of betreffende andere auteurs.
 - 6.2 De instelling berekent per student € 10 reproductie rechten per eenheid of module, waarin voorbehouden dat kopieën slechts dienen voor eigen gebruik.
- 7 Toepasselijkheid voorwaarden.**
- 7.1 De voorwaarden zijn van toepassing op alle open inschrijf activiteiten van de instelling. Door inschrijving maakt de student en opdrachtgever kenbaar de algemene voorwaarden voor open inschrijvingen, inschrijving- en betalingsvoorwaarden en daar waar van toepassing het bepaalde in de desbetreffende de instelling (web)studiegids te kennen en te aanvaarden. Deze voorwaarden en het bepaalde in de betreffende (web)studiegids vormen de gehele overeenkomst. Wijzigingen en/of aanvullingen zijn slechts schriftelijk mogelijk.
- 8. De lessen.**
- 8.1 De studenten ontvangen voor aanvang van de opleiding, training of workshop een bijeenkomstenoverzicht van de opleidingsdagen of -avonden.
 - 8.2 Indien in bepaalde plaatsen het aantal deelnemers in het open programma naar oordeel van de instelling te gering is, behoudt de instelling zich het recht voor, vóór aanvang van de opleiding, training of workshop, de betreffende te laten vervallen.
 - 8.3 De instelling levert hetgeen in de meest recente (web)studiegids op het moment van inschrijven staat vermeld bij de gegevens uit de studiegids. Philipse Business School biedt studenten de gelegenheid om opleidingen, trainingen of workshops volledig bij de instelling te doorlopen en af te ronden, dan wel op aanwijzing van de instelling bij een van de businesspartners, zoals omschreven onder artikel 11. Om reden van herprogrammering van exameneisen van externe exameninstututen dan wel om reden van kwalitatieve verbetering, behoudt de instelling zich het recht voor de opleidingsprogramma's tussentijds te wijzigen.
 - 8.4 De instelling behoudt zich het recht voor wegens planningstechnische redenen incidenteel af te wijken van de in de (web)studiegids vermelde startmaanden en lesdagen.
- 9. Voortgangsrapportage.**
- 9.1 Studenten worden daar waar van toepassing minimaal één keer per jaar op de hoogte gesteld van de voortgang in de opleiding.
- 10 Uitval van docent.**
- 10.1 Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal de instelling indien mogelijk voor gelijkwaardige vervanging zorgdragen.
 - 10.2 Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal de instelling de student zo snel mogelijk hiervan in kennis stellen.
 - 10.3 De instelling zal in dat geval zo spoedig mogelijk tot alternatieve data komen.
 - 10.4 In geval van ziekte en/of verhindering van een docent heeft student dan wel opdrachtgever geen recht op (schade-)vergoeding, ook niet als de instelling als gevolg van overmacht enig voordeel mocht hebben.
 - 10.5 Alleen extra kosten voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent liggen bij de instelling.
 - 10.6 Uitval van docent is geen reden voor kosteloze annulering. Artikel 1.3 blijft in genoemd geval van toepassing.



11. Examens van derden.

11.1 De instelling leidt ook op voor examens van derden. Studenten zijn zelf verantwoordelijk voor tijdige aanmelding en betaling voor deze examens.

12. Business Partners, Gastdocenten.

12.1 De instelling behoudt zich het recht voor, in bepaalde regio's of voor bepaalde opleidingen, de opleidingen en/of trainingen door een door haar geautoriseerde Business Partner te laten verzorgen.

Deze algemene voorwaarden treden in werking per 1 juli 2016 en gelden zolang ze niet worden vervangen door een nieuw of gewijzigd reglement. Alle algemene voorwaarden, inschrijvings- en betalingsvoorwaarden die eerder zijn gepubliceerd komen hiermee te vervallen.