



## **Algemene voorwaarden Alfons Onderwijsondersteuning (en klachtenregeling in artikel 14)**

### Artikel 1. Definities.

1. Opdrachtgever: iedere (rechts) persoon die een opdracht tot het verrichten van diensten en/of het leveren van producten verstrekt.
2. Alfons Onderwijsondersteuning: dhr. Alfons Timmerhuis handelend onder de naam Alfons Onderwijsondersteuning, de gebruiker van deze algemene voorwaarden, zijn rechtsopvolger(s).
3. Diensten en producten: al hetgeen Alfons Onderwijsondersteuning ten behoeve van opdrachtgever ontwerpt, vervaardigt, levert, onderneemt, dan wel doet ontwerpen, vervaardigen, leveren of ondernemen, waaronder professionalisering, advisering, onderzoek, training en procesondersteuning;
4. Offerte: een, al dan niet voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst, schriftelijke aanbieding van Alfons Onderwijsondersteuning inhoudende een geheel vrijblijvende inschatting van de kosten verbonden aan de te verrichten diensten en/of te leveren producten.
5. Opdrachtbevestiging: een schriftelijke bevestiging van de door opdrachtgever aan Alfons Onderwijsondersteuning verstrekte en door Alfons Onderwijsondersteuning aanvaarde opdracht tot het verrichten van diensten en/of het leveren van producten.
6. Overeenkomst(en): alle overeenkomsten tussen Alfons Onderwijsondersteuning en opdrachtgever, niet beperkt tot de overeenkomsten van opdracht.
7. Materiaal: al hetgeen ten behoeve van de opdracht tot het verrichten van de diensten en/of het leveren van producten door Alfons Onderwijsondersteuning aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld, waaronder begrepen doch niet beperkt tot artikelen, boeken, procesbeschrijvingen, draaiboeken, software en onderzoeksinstrumenten.

### Artikel 2. Toepasselijkheid.

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte, opdrachtbevestiging en overeenkomst tussen Alfons Onderwijsondersteuning en opdrachtgever waarop Alfons Onderwijsondersteuning deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten Alfons Onderwijsondersteuning, voor de uitvoering waarvan door Alfons Onderwijsondersteuning derden dienen te worden betrokken.
3. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze algemene voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. Alfons Onderwijsondersteuning en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel als mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
4. Afwijkingen van of aanvullingen op deze algemene voorwaarden of een overeenkomst waarop zij van toepassing zijn, kunnen slechts schriftelijk worden overeengekomen.

### Artikel 3. Totstandkoming Overeenkomsten.

1. Alle offertes en aanbiedingen van Alfons Onderwijsondersteuning zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor aanvaarding is gesteld. De dan gestelde bedenktijd is 14 dagen.
2. Onverminderd het bepaalde in het voorgaande lid, komen offertes steeds van rechtswege te vervallen bij gebreke van acceptatie van een offerte binnen de daarvoor geldende termijn. Vanaf dat moment kan opdrachtgever daarop in ieder geval géén beroep meer doen.
3. De in offertes opgenomen bedragen zijn, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld, in Euro's. Indien Alfons Onderwijsondersteuning niet BTW-vrijgestelde activiteiten in opdracht van opdrachtgever verricht, dient de opdrachtgever tevens de hierover verschuldigde BTW aan Alfons Onderwijsondersteuning te voldoen.
4. De overeenkomst komt tot stand na ontvangst door Alfons Onderwijsondersteuning van de door Alfons Onderwijsondersteuning verstrekte en door opdrachtgever ondertekende offerte, dan wel doordat Alfons Onderwijsondersteuning een aanvang heeft gemaakt met de uitvoering van de overeenkomst.
5. Een samengestelde prijsopgave verplicht Alfons Onderwijsondersteuning niet tot het verrichten van een gedeelte van de opdracht tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.

### Artikel 4. Inhoud en uitvoering Overeenkomst.

1. Alle door Alfons Onderwijsondersteuning te verrichten diensten en te leveren producten worden mede gebaseerd op de door of namens opdrachtgever kenbaar gemaakte wensen en de door of namens haar verstrekte gegevens, materialen en bescheiden, waarvan door Alfons Onderwijsondersteuning van de juistheid en volledigheid wordt uitgegaan.
2. Meerkosten, voortvloeiend uit na totstandkoming van de overeenkomst door opdrachtgever gewenste wijzigingen in- en/of aanvullingen op oorspronkelijk overeengekomen diensten en of producten, zullen aan opdrachtgever in rekening worden gebracht op basis van prijzen die gelden ten tijde van de uitvoering respectievelijk levering van de betreffende diensten respectievelijk producten.
3. Alfons Onderwijsondersteuning heeft het recht bepaalde werkzaamheden terzake opdracht te laten verrichten door derden.
4. Alfons Onderwijsondersteuning is gerechtigd de overeenkomst in verschillende fasen uit te voeren en het aldus uitgevoerde gedeelte afzonderlijk te factureren. Indien opdrachtgever met betaling van een (deel)factuur in gebreke blijft, is Alfons Onderwijsondersteuning gerechtigd de overeenkomst, voor zover deze nog niet door haar is uitgevoerd, zonder rechtelijke tussenkomst en zonder enige ingebrekestelling van opdrachtgever te ontbinden, met behoud van het recht op schadevergoeding.
5. Alfons Onderwijsondersteuning is te allen tijde gerechtigd een verzoek tot wijziging van de overeenkomst te weigeren, indien dit naar haar oordeel in kwalitatief en/of kwantitatief opzicht gevolgen zou kunnen hebben bijvoorbeeld voor de in dat kader te verrichten werkzaamheden of te leveren zaken.
6. Indien opdrachtgever in gebreke mocht geraken in de deugdelijke nakoming van hetgeen waartoe zij jegens Alfons Onderwijsondersteuning gehouden is, dan is opdrachtgever aansprakelijk voor alle directe en indirecte schade (daaronder begrepen kosten) die Alfons Onderwijsondersteuning daardoor lijdt.
7. De door Alfons Onderwijsondersteuning opgegeven of bevestigde termijnen voor (op)levering gelden nimmer als fataal. Overschrijding daarvan geeft geen aanspraak op schadevergoeding.

### Artikel 5. Opschorting, ontbinding en tussentijdse opzegging van de Overeenkomst.

1. Alfons Onderwijsondersteuning is bevoegd de nakoming van de verplichtingen op te schorten of de overeenkomst terstond en met directe ingang te ontbinden, indien:
  - a. Opdrachtgever de verplichtingen uit de overeenkomst niet, niet volledig of niet tijdig nakomt;
  - b. Opdrachtgever bij het sluiten van de overeenkomst verzocht is om zekerheid te stellen voor de voldoening van haar verplichtingen uit de overeenkomst en deze zekerheid uitblijft of onvoldoende is;

c. door vertraging van de zijde van opdrachtgever niet langer van Alfons Onderwijsondersteuning kan worden gevegd dat zij de overeenkomst tegen de oorspronkelijk overeengekomen condities zal nakomen;

d. zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet van Alfons Onderwijsondersteuning kan worden gevegd, zoals bij ziekte van de persoon die namens Alfons Onderwijsondersteuning de overeengekomen werkzaamheden zal uitvoeren.

2. Indien de oorzaak van de ontbinding aan opdrachtgever toerekenbaar is, is Alfons Onderwijsondersteuning gerechtigd tot vergoeding van de schade, daaronder begrepen de kosten, daardoor direct en indirect ontstaan:

a. ontbinding tot één maand voor de overeengekomen startdatum van de uitvoering van de overeengekomen diensten of leveringsdatum van het product: 50% van het factuurbedrag;

b. ontbinding binnen één maand voor de overeengekomen startdatum van de uitvoering van de overeengekomen diensten of leveringsdatum van het product: 100% van het factuurbedrag.

3. Indien de overeenkomst wordt ontbonden zijn alle vorderingen van Alfons Onderwijsondersteuning op opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar. Indien Alfons Onderwijsondersteuning de nakoming van de verplichtingen opschort, behoudt zij haar aanspraken uit de wet en overeenkomst.

#### Artikel 6. Overmacht.

1. Alfons Onderwijsondersteuning is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting jegens opdrachtgever indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop Alfons Onderwijsondersteuning geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Alfons Onderwijsondersteuning niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Alfons Onderwijsondersteuning heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat Alfons Onderwijsondersteuning haar verbintenis had moeten nakomen.

3. Alfons Onderwijsondersteuning kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden, dan is ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

#### Artikel 7. Intellectueel eigendom.

1. Alfons Onderwijsondersteuning behoudt zich alle rechten en bevoegdheden voor die haar op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving toekomen op de werken, kennis en materialen die Alfons Onderwijsondersteuning ten behoeve van het verrichten van diensten en het leveren van producten aan opdrachtgever ter beschikking stelt. Alfons Onderwijsondersteuning heeft het recht de door de uitvoering van een overeenkomst aan haar zijde toegenomen kennis ook voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen strikt vertrouwelijke informatie van opdrachtgever ter kennis van derden wordt gebracht.

2. Indien Alfons Onderwijsondersteuning bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt van door opdrachtgever verstrekte zaken, teksten, ideeën, namen, ontwerpen, concepten, et cetera garandeert opdrachtgever dat Alfons Onderwijsondersteuning deze in het kader van de overeenkomst vrij mag gebruiken en verveelvoudigen ongeacht het medium van gebruik en de mate van verveelvoudiging en vrijwaart opdrachtgever Alfons Onderwijsondersteuning tegen alle aanspraken in verband met eventueel daarop rustende intellectuele en/of industriële eigendomsrechten van derden.

3. Alle rechten, inclusief doch niet beperkt tot de intellectuele eigendomsrechten, met betrekking tot alle door Alfons Onderwijsondersteuning respectievelijk de door deze ingeschakelde derden ontwikkelde, vervaardigde en/of geleverde producten en verrichte diensten blijven te allen tijde eigendom van Alfons Onderwijsondersteuning dan wel van de door deze ingeschakelde derden en/of derde rechthebbenden.
4. Materiaal dat door Alfons Onderwijsondersteuning aan opdrachtgever ter beschikking is gesteld mag door opdrachtgever niet, in welke vorm ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Alfons Onderwijsondersteuning vermenigvuldigd, openbaar gemaakt, gedistribueerd en/of tegen vergoeding beschikbaar gesteld worden aan derden.
5. Het is opdrachtgever verboden wijzigingen of aanpassingen van welke aard dan ook aan te (doen of laten) brengen in het materiaal, dat aan opdrachtgever door Alfons Onderwijsondersteuning ter beschikking is gesteld.
6. Het is opdrachtgever niet toegestaan enige aanduiding betreffende het vertrouwelijke karakter dan wel betreffende auteursrechten, merken, handelsnamen of enig ander recht van intellectueel eigendom uit de aan opdrachtgever door of namens Alfons Onderwijsondersteuning of door haar ingeschakelde derden geleverde, ter beschikking gestelde of ontwikkelde materialen, ontwerpen, databestanden, websites of programmatuur daarvan te verwijderen of te wijzigen.
7. Alfons Onderwijsondersteuning behoudt zich het recht voor materiaal zonder voorafgaande aankondiging te actualiseren, te wijzigen of te herzien.
8. Alfons Onderwijsondersteuning garandeert niet dat het materiaal volledig juist bijgewerkt en vrij van schrijffouten is. Alfons Onderwijsondersteuning is niet aansprakelijk voor schade en kosten, van welke aard ook, die ontstaan door het gebruik van het materiaal, zoals schade veroorzaakt door mogelijke schrijffouten, onjuistheid, onvolledigheid of gedateerdheid van het materiaal door virussen of het niet correct functioneren van het materiaal.
9. In geval van overtreding door opdrachtgever van één of meer bepalingen van dit artikel 7 verbeurt opdrachtgever aan Alfons Onderwijsondersteuning een dadelijk, zonder sommatie of ingebrekestelling, opeisbare boete van € 10.000,00 (zegge: tienduizend euro) per overtreding, vermeerderd met € 1.000,00 (zegge: duizend euro) voor iedere dag dat een ingegane overtreding voortduurt, zulks onverminderd het recht van Alfons Onderwijsondersteuning om staking van het onrechtmatig handelen te vorderen en onverminderd het recht van Alfons Onderwijsondersteuning om naast de aldus verbeurde boete aanspraak te maken op integrale schadevergoeding.

#### Artikel 8. Eigendomsvoorbehoud.

1. Alle door Alfons Onderwijsondersteuning in het kader van de overeenkomst geleverde zaken blijven eigendom van Alfons Onderwijsondersteuning totdat opdrachtgever alle verplichtingen uit de met Alfons Onderwijsondersteuning gesloten overeenkomst(en) deugdelijk is nagekomen.
2. Opdrachtgever dient steeds al hetgeen te doen dat redelijkerwijs van haar verwacht mag worden om de eigendomsrechten van Alfons Onderwijsondersteuning veilig te stellen.

#### Artikel 9. Betalingen.

1. Betaling dient steeds te geschieden binnen 30 dagen na factuurdatum, op een door Alfons Onderwijsondersteuning aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Alfons Onderwijsondersteuning aangegeven. Alfons Onderwijsondersteuning is gerechtigd om periodiek te factureren.
2. Alfons Onderwijsondersteuning is gerechtigd om voor de start van de uitvoering van de overeengekomen diensten of leveringsdatum van de producten een deel van het totale factuurbedrag te factureren.
3. Indien opdrachtgever in gebreke blijft in de tijdige betaling van een factuur, dan is opdrachtgever van rechtswege in verzuim. Opdrachtgever is alsdan een rente verschuldigd van 1% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is, in welk geval de wettelijke rente verschuldigd is. De rente over het opeisbare bedrag zal worden berekend vanaf het moment dat opdrachtgever in verzuim is tot het

moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.

4. Alfons Onderwijsondersteuning heeft het recht de door opdrachtgever gedane betalingen te laten strekken in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de opengevallen rente en tenslotte in mindering van de hoofdsom en de lopende rente.

5. Indien opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van haar verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. De buitengerechtelijke kosten worden berekend op basis van hetgeen op dat moment in de Nederlandse incassopraktijk gebruikelijk is, momenteel de berekeningsmethode volgens Rapport Voorwerk II. Indien Alfons Onderwijsondersteuning echter hogere kosten ter incasso heeft gemaakt die redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen werkelijk gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. De eventuele gemaakte gerechtelijke en executiekosten zullen eveneens op opdrachtgever worden verhaald. Opdrachtgever is over de verschuldigde incassokosten eveneens rente verschuldigd.

#### Artikel 10. Reclame.

1. Reclames ten aanzien van facturen dienen onder opgaaf van redenen schriftelijk, binnen veertien dagen na factuurdatum bij Alfons Onderwijsondersteuning te worden ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van opdrachtgever ter zake vervallen.

2. Alle door Opdrachtgever beweerde rechten wegens tekortkomingen in de nakoming van haar verplichtingen door Alfons Onderwijsondersteuning of andere gebreken in de door haar geleverde producten dienen schriftelijk, bij aangetekend schrijven, binnen veertien dagen nadat Opdrachtgever het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij Alfons Onderwijsondersteuning te worden ingediend, bij gebreke waarvan de rechten van opdrachtgever ter zake vervallen. De rechten van opdrachtgever ter zake vervallen eveneens indien zij zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Alfons Onderwijsondersteuning zelf een vermeend gebrek heeft trachten te (doen) verhelpen.

3. Reclames als in dit artikel bedoeld, schorten de betalingsverplichtingen van opdrachtgever niet op.

#### Artikel 11. Aansprakelijkheid.

1. Alfons Onderwijsondersteuning is, behoudens opzet of grove schuld van haar kant, niet aansprakelijk voor enige schade van welke aard dan ook, die opdrachtgever, diens personeel of andere hulppersonen, of een derde mocht lijden en die is ontstaan bij of ten gevolge van de uitvoering van de overeengekomen opdracht door Alfons Onderwijsondersteuning, waaronder begrepen – maar niet uitsluitend – het niet of niet behoorlijk functioneren van door Alfons Onderwijsondersteuning geleverde producten of diensten dan wel het ondeugdelijk zijn van door Alfons Onderwijsondersteuning geleverde producten of diensten, alsmede schade ten gevolge van niet-tijdige, onjuiste of onvolledige levering van diensten en/of producten.

2. In het geval dat rechtens zou worden vastgesteld dat Alfons Onderwijsondersteuning ondanks het bepaalde in het vorige lid voor enige aldaar bedoelde schade aansprakelijk is, geldt dat haar aansprakelijkheid in ieder geval beperkt is tot de hoogte van de voor haar bestaande verzekeringsdekking. Wanneer de verzekeraar de lopende aansprakelijkheidspolis jegens Alfons Onderwijsondersteuning opzegt, is Alfons Onderwijsondersteuning gerechtigd haar werkzaamheden jegens opdrachtgever op te schorten totdat een nieuwe aansprakelijkheidsdekking zal zijn verkregen. Alfons Onderwijsondersteuning verplicht zich om zich in te spannen om op zo kort mogelijke termijn nieuwe aansprakelijkheidsdekking te verkrijgen.

3. Indien om welke reden dan ook geen verzekeringsdekking mocht bestaan, is de aansprakelijkheid van Alfons Onderwijsondersteuning beperkt tot de waarde van de gezamenlijke facturen die door Alfons Onderwijsondersteuning aan opdrachtgever werden verzonden met betrekking tot het betreffende product of dienst tot het moment waarop het schade toebrengend evenement zich heeft voorgedaan.

4. Opdrachtgever vrijwaart Alfons Onderwijsondersteuning tegen alle aanspraken van haar

hulppersonen, waaronder diens personeel of vertegenwoordigers, en/of derden, betreffende schade waarvoor Alfons Onderwijsondersteuning jegens opdrachtgever aansprakelijkheid heeft uitgesloten en/of beperkt.

5. Onverminderd hetgeen in artikel 10 van deze algemene voorwaarden omtrent reclame is bepaald, vervalt iedere vordering tot schadevergoeding tegen Alfons Onderwijsondersteuning, behalve die welke door Alfons Onderwijsondersteuning is erkend, door het enkele verloop van twee maanden nadat opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had behoren te ontdekken.

6. Alfons Onderwijsondersteuning en opdrachtgever zullen elkaar over en weer onverwijld op de hoogte stellen van iedere vordering, of dreigende vordering, of claim van derden, waarin aansprakelijkheid van opdrachtgever en/of Alfons Onderwijsondersteuning besloten ligt of kan liggen.

7. Het bepaalde in de leden 1-6 van dit artikel heeft betrekking op contractuele en buitencontractuele aansprakelijkheid.

#### Artikel 12. Onvoorziene omstandigheden.

1. Indien na de totstandkoming van een Overeenkomst tussen Alfons Onderwijsondersteuning en Opdrachtgever omstandigheden ontstaan of bekend worden die Alfons Onderwijsondersteuning bij het aangaan van de Overeenkomst niet kende, noch behoorde te kennen, als gevolg waarvan Alfons Onderwijsondersteuning haar verplichtingen jegens Opdrachtgever niet tijdig en/of volledig kan nakomen, treedt Alfons Onderwijsondersteuning niet in verzuim en is zij gerechtigd haar verplichtingen op te schorten.

2. Indien als gevolg van voornoemde omstandigheden nakoming door Alfons Onderwijsondersteuning blijvend onmogelijk is, heeft zij het recht te vorderen dat de overeenkomst zodanig wordt gewijzigd dat de uitvoering daarvan door haar mogelijk wordt, tenzij zulks in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet van opdrachtgever gevergd kan worden en ontbinding gerechtvaardigd is. In laatstbedoeld geval wordt de tussen partijen gesloten overeenkomst ontbonden zonder dat opdrachtgever deswege enig recht op schadevergoeding kan doen gelden.

3. Onder de hiervoor bedoelde omstandigheden worden mede verstaan elke van de wil van Alfons Onderwijsondersteuning onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst blijvend of tijdelijk verhindert, alsmede – voor zover daaronder niet reeds begrepen – oorlog(sgevaar), oproer, werkstakingen, (natuur)rampen, ongevallen, overheidsmaatregelen, vertraagde/uitblijven van levering van leveranciers (waaronder begrepen de leveranciers van brandstof, energie en water), transportmoeilijkheden, brand en storingen in het bedrijf van Alfons Onderwijsondersteuning of haar leveranciers.

#### Artikel 13. Geheimhouding.

1. Alfons Onderwijsondersteuning en opdrachtgever dragen er zorg voor dat alle van de andere partij ontvangen gegevens waarvan men weet of redelijkerwijs behoort te weten dat deze van vertrouwelijke aard zijn, geheim blijven. De partij die vertrouwelijke gegevens ontvangt, zal deze slechts gebruiken voor het doel waarvoor deze verstrekt zijn. Gegevens worden in ieder geval als vertrouwelijk beschouwd indien deze door één der partijen als zodanig zijn aangeduid.

#### Artikel 14. Klachtenprocedure.

##### *1. Begrippen:*

– Klager: Opdrachtgevers (bijvoorbeeld schooldirecties/besturen, individuele leerkrachten)

– Klacht: Iedere uiting van ongenoegen, schriftelijk door de klager kenbaar gemaakt met betrekking tot de dienstverlening, die overeengekomen is met Alfons Onderwijsondersteuning

##### *2. Interne klachtenbehandeling bij Alfons Onderwijsondersteuning:*

a. Klager dient een klacht in bij Alfons Onderwijsondersteuning. Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen.

b. Elke klacht wordt geregistreerd op een klachtenformulier.

c. Klachten over de uitvoering van de dienstverlening worden bij voorkeur door de klager rechtstreeks met Alfons Timmerhuis besproken en in vertrouwen behandeld. Is dat niet mogelijk, dan treedt de interne procedure klachtenbehandeling in werking.

*3. Interne procedure klachtbehandeling:*

a. Voor de interne procedure dient de klager de klacht schriftelijk onderbouwd in bij Alfons Onderwijsondersteuning. Deze klacht zal vertrouwelijk worden behandeld.

b. Klager ontvangt binnen twee werkdagen een schriftelijke bevestiging dat zijn klacht ontvangen is.

c. Uiterlijk drie weken na binnenkomst van de klacht wordt een gesprek gearrangeerd tussen de klager en Alfons Onderwijsondersteuning, met als doel een tot tevredenheid stemmende afhandeling van de klacht te komen.

d. Indien een langere termijn dan 3 weken is benodigd om de klacht te onderzoeken en/of af te handelen ontvangt de klant hiervan binnen 2 weken na ontvangst van de klacht een reactie waarin het uitstel wordt gemotiveerd onder opgaaf van een indicatie wanneer wordt verwacht uitsluitsel te kunnen geven.

d. Klager ontvangt binnen 7 dagen na dit gesprek een bevestiging van Alfons Onderwijsondersteuning over de overeengekomen wijze van afhandeling van de klacht. Dit geldt ook in geval er geen overeenstemming is bereikt.

4. Van elke (stap in de )klachtbehandeling wordt verslag gedaan op het klachtenformulier.

5. Indien de uitkomst van de interne klachtenbehandeling voor de klager niet aanvaardbaar is, kan de klager zijn klacht (na aankondiging daarvan) voorleggen aan de onafhankelijk derde, bijvoorbeeld Buro Overbeek in Enschede of een in overleg bepaalde andere partij. De kosten hiervan worden tot een maximum van 4 werkuren van de derde partij en €1.000,00 gedragen door Alfons Onderwijsondersteuning.

6. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend en consequenties die hieruit voortvloeien worden zo spoedig mogelijk afgehandeld.

7. Het klachtenformulier en bijbehorende stukken worden voor de duur van 2 jaren bewaard, tenzij anders overeengekomen.

*Correspondentieadres klachtenprocedure:*

*Alfons Onderwijsondersteuning*

*T.a.v. A.H.B. Timmerhuis*

*Kortenaerstraat 6-4*

*7513AE Enschede*

Artikel 15. Aanvullende bepalingen m.b.t. diensten in de vorm van cursussen, masterclasses en workshops etc.

1. Alfons Onderwijsondersteuning spant zich in om vier weken voor de aanvangsdatum van de cursus etc. te besluiten over het al dan niet doorgaan. Alfons Onderwijsondersteuning behoudt echter het recht om deze beslissing uit te stellen tot twee weken voor de aanvangsdatum van de cursus etc.

2. Een cursus etc. vindt geen doorgang indien er onvoldoende deelnemers zijn, dit ter beoordeling van Alfons Onderwijsondersteuning. Indien Alfons Onderwijsondersteuning besluit om de cursus etc. geen doorgang te laten vinden zal onverwijld restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden.

3. Indien Alfons Onderwijsondersteuning de geplande aanvangsdatum verandert, opschort dan wel vervroegt, heeft een deelnemer het recht om de inschrijving kosteloos te annuleren, mits deze annulering binnen twee weken na bekendmaking van de verandering door Alfons Onderwijsondersteuning schriftelijk is ontvangen.

4. Alfons Onderwijsondersteuning heeft het recht een deelnemer niet aan de cursus etc. te laten deelnemen indien deze niet voldoet aan de door Alfons Onderwijsondersteuning gestelde toelatingscriteria.

5. Een deelnemer heeft een bedenktijd na aanmelding van 14 dagen, waarbinnen kosteloos schriftelijk geannuleerd kan worden. Dit steeds tot uiterlijk twee weken voor aanvang. Een deelnemer heeft tot uiterlijk twee weken voor de geplande aanvangsdatum van de cursus etc. de gelegenheid zijn deelneming schriftelijk te annuleren, waarna alleen de locatiekosten à € 75,- in rekening worden gebracht. Bij annulering binnen twee weken voor de geplande aanvangsdatum is een deelnemer de totale deelnemersprijs verschuldigd.
6. Indien een deelnemer na aanvang van de cursus etc. tussentijds stopt, bestaat er geen recht op enige restitutie van het door de deelnemer betaalde of nog verschuldigde deelnemersprijs.
7. Een deelnemer heeft het recht een vervanger te laten deelnemen aan de cursus etc., mits Alfons Onderwijsondersteuning hiervan tijdig op de hoogte is gesteld.
8. Indien het voor Alfons Onderwijsondersteuning door overmacht onmogelijk is een cursus etc. te verzorgen behoudt Alfons Onderwijsondersteuning zich evenwel het recht voor om de cursus etc. naar een andere dag en/of tijdstip te verplaatsen, zonder dat dit tot een recht op gehele of gedeeltelijke restitutie en/of schadevergoeding voor een deelnemer leidt.
9. Alfons Onderwijsondersteuning heeft het recht om de medewerkers en de cursusleiding te wijzigen, ook nadat de namen van de medewerkers en de cursusleiding door publicaties, advertenties e.d. bekend zijn gemaakt. Een deelnemer kan aan deze wijziging geen rechten ontlenen om de inschrijving te annuleren, tenzij de deelnemer in aanmerking komt voor annulering conform het in dit artikel bepaalde.
10. Alfons Onderwijsondersteuning behoudt zich het recht voor om een cursus etc. inhoudelijk te wijzigen ten behoeve van een kwalitatieve verbetering.

#### Artikel 16. Gebruik van Studiemateriaal.

1. Studiemateriaal is niet bij de prijs van (het aanbod tot het aangaan van) een overeenkomst inbegrepen, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is aangeboden of overeengekomen.
2. Alle intellectuele eigendomsrechten van, door of via Alfons Onderwijsondersteuning tot stand gekomen en/of uitgereikt studiemateriaal berusten bij Alfons Onderwijsondersteuning en/of de auteur.
3. Studiemateriaal mag niet, in welke vorm ook, zonder voorafgaande toestemming van Alfons Onderwijsondersteuning, vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt worden.
4. Het is de klant en een deelnemer verboden wijzigingen of aanpassingen van welke aard ook aan te (doen of laten) brengen in studiemateriaal.
5. Alfons Onderwijsondersteuning behoudt zich het recht voor om studiemateriaal, om kwaliteitsredenen of anderszins, zonder voorafgaande aankondiging te actualiseren.

#### Artikel 17. Toepasselijk recht en bevoegde rechter.

1. Op alle door Alfons Onderwijsondersteuning gesloten Overeenkomsten, alsmede de eventuele geschillen die daaruit voortvloeien is het Nederlands recht van toepassing.
2. Alle geschillen in het kader van Overeenkomsten zullen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Zwolle, tenzij Alfons Onderwijsondersteuning ervoor kiest de zaak aanhangig te maken voor de rechter van de woonplaats van opdrachtgever of een andere ingevolge de wet relatief bevoegde rechter.