

**Algemene
leveringsvoorwaarden
BTW vrije opleidingen**

Wieder 29
1648 GA De Goorn
T 0229-54 18 37
E info@hoekbouma.nl
I www.hoekbouma.nl
IBAN: NL15 INGB 0008 6643 72

Flevostraat 56
1442 PZ Purmerend
T 0299-200 007
E purmerend@hoekbouma.nl
I www.rijles-purmerend.nl

Algemene Leveringsvoorwaarden behorende bij aanmeldingsformulier en opleidingsovereenkomst van Verkeerseducatie Centrum Hoek Bouma. Hierna aangeduid als 'De Verkeersschool'.

Artikel 1: Verplichtingen verkeersschool

De Verkeersschool is verplicht er zorg voor te dragen dat:

- a. Met elke cursist een overeenkomst wordt afgesloten waarin wederzijdse rechten en plichten zijn vastgelegd, met een verwijzing naar de Algemene Leveringsvoorwaarden.
- b. De Verkeersschool verplicht zich om een kopie van de getekende cursusovereenkomst binnen vijf werkdagen naar de cursist te sturen.
- c. Les wordt gegeven door instructeurs of docenten, die voldoen aan de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen.
- d. De cursist zo veel mogelijk rijonderricht ontvangt van dezelfde instructeur.
- e. Uiterlijk twee weken na de datum waarop overeenstemming met de cursist is bereikt dat het onderzoek naar de rijvaardigheid (hierna: het onderzoek) kan worden aangevraagd en de cursist de kosten van het onderzoek aan de verkeersschool heeft voldaan, de aanvraag daadwerkelijk is ingediend bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) het CCV of het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheden (BNOR) onder voldoening van de daarvoor geldende bedragen en bescheiden.
- f. De cursist, die het onderzoek heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij/zij is opgeroepen voor het afleggen van een onderzoek de beschikking heeft over hetzelfde les(motor)voertuig als waarin de rijlessen zijn ontvangen, dan wel over een voertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type.
- g. De tijdsduur van de te geven rijles, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst, volledig wordt benut voor het geven van rijles.
- h. Er een verzekering is afgesloten, welke in ieder geval een dekking biedt van € 1.134.450,00 tegen aansprakelijkheid van de rijleschool jegens de cursist.
- i. De Verkeersschool behoudt zich het recht een opleiding c.q. cursus af te zeggen of te verplaatsen om moverende redenen.
- j. Onder moverende redenen wordt o.a. verstaan: onverwachte ziekte van de instructeur of docent, barre weersomstandigheden, onverwacht ziekenhuisbezoek of familieomstandigheden.

Artikel 2: Verplichtingen cursist

De cursist is verplicht:

- a. Zich te houden aan de afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijles (door de Verkeersschool wordt een wachttijd van 15 minuten in acht genomen) en bij niet verschijnen op het afgesproken tijdstip zonder tijdige afzegging, de volledige lesprijs te voldoen.
- b. De volledige lesprijs te voldoen indien de rijles wordt afgezegd binnen 48 uur voor de afgesproken tijd (zondagen als mede erkende feestdagen worden niet meegerekend).
- c. Een les of opleiding dient telefonisch afgezegd te worden via het hoofdnummer van de Verkeersschool.

- d. Bij annulering (zie ook artikel 4) van opleidingen c.q. cursussen (opleidingen c.q. cursussen waarbij de rij- en/of theorielessen en praktijk- en theorie-examen reeds gepland is) wordt de volgende annuleringstaffel in acht genomen:
 - * uiterlijk vier weken voorafgaand aan eerste opleidings- en/of cursusdag: kosteloos
 - * uiterlijk drie weken voorafgaand aan eerste opleidings- en/of cursusdag: 50%
 - * uiterlijk twee weken voorafgaand aan eerste opleidings- en/of cursusdag: 75%
 - * uiterlijk één week voorafgaand aan eerste opleidings- en/of cursusdag: 100%
- e. Alle aanwijzingen van de rijinstructeur tijdens de rijlessen op te volgen.
- f. Het met de verkeersschool overeengekomen lesschema, zoals het te volgen rijlessen per week, tot aan de datum van het onderzoek na te komen.
- g. De cursist dient bij het onderzoek een geldig legitimatiebewijs en een geldig theoriecertificaat te overleggen.
- h. Indien een examen is aangevraagd /vastgelegd is de cursist te allen tijde verplicht deze te voldoen samen met de administratiekosten, tenzij men na de annulering een schriftelijke medische verklaring kan overleggen met een gegronde rede, waarna de administratiekosten nog wel verrekend worden; dit geldt voor een periode binnen drie weken voor de examendatum.
- i. Indien een cursist is ingedeeld voor een cursus of spoedcursus is deze verplicht de cursuskosten betalen, tenzij men na de annulering een schriftelijke medische verklaring kan overleggen met een gegronde rede; dit geldt voor een periode binnen vier weken voor de eerste cursusdag.

Artikel 3: Betaling

- a. De cursist of opdrachtgever is verplicht het overeengekomen bedrag aan inschrijvingsgeld / cursusgeld / administratiekosten voor aanvang van de eerste les te voldoen.
- b. Tenzij uitdrukkelijk anders wordt overeengekomen moet betaling van het lesgeld en de kosten, verbonden aan de individueel of in groepsverband te volgen per les te worden voldaan. De kosten voor de noodzakelijke leerboeken en ander lesmateriaal dienen bij het afleveren te worden voldaan.
- c. De verkeersschool is gerechtigd tijdens de duur van de lesovereenkomst zijn lesprijs te verhogen. De cursist is gerechtigd in dat geval de lesovereenkomst te ontbinden, van welke bevoegdheid hij gebruik kan maken tot twee weken na kennisgeving van de prijsverhoging.
- d. Indien niet in overeenstemming met de leden twee en drie betaald wordt en er niet uitdrukkelijk een ander moment van betaling is overeengekomen dan wel indien wel uitdrukkelijk een ander moment van betaling is overeengekomen en betaling op dat overeengekomen moment niet plaatsvindt, dan is de verkeersschool vanaf dat moment gerechtigd over het verschuldigde bedrag de wettelijke rente vermeerderd met 2% op jaarbasis in rekening te brengen. Hierbij wordt het resterende gedeelte van de maand vanaf het moment waarop de betaling had moeten plaatsvinden als gehele maand aangemerkt. Deze verhoging van het verschuldigde bedrag wordt beschouwd als een voorwaarde, waaronder door de verkeersschool uitstel van betaling is verleend, zonder dat hiermee de verplichting van de cursist tot contante betaling c.q. tot betaling per overeengekomen tijdstip komt te vervallen.
- e. Als de cursist na de sommatie in gebrek is gebleven blijft het verschuldigde bedrag te betalen, is de verkeersschool gerechtigd dit bedrag met de incassokosten te verhogen. Deze incassokosten omvatten zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten. Buitengerechtelijke kosten zijn alle kosten die aan de verkeersschool in rekening worden gebracht door advocaten, procureurs, deurwaarders en ieder ander van wie de verkeersschool zich bedient voor de invordering van het verschuldigde bedrag. De buitengerechtelijke worden vastgesteld op ten minste 15% van het verschuldigde bedrag met een minimum van € 23.00.
- f. De Verkeersschool verplicht zich om, in geval van een terugbetaling, binnen vier weken tot betaling over te gaan.

Artikel 4: Annulering

- a. De cursus- of opleidingsovereenkomst is van kracht na ondertekening van de opleidingsovereenkomst.
- b. De cursist heeft hierna gedurende veertien werkdagen de tijd om de opleidingsovereenkomst eenzijdig op te zeggen.
- c. De Verkeersschool verplicht zich om bij annulering, zoals hierboven beschreven, binnen vier weken tot terugbetaling over te gaan.
- d. De Verkeersschool kan besluiten tot het niet doorgaan van de opleiding of examinering indien er minder dan drie inschrijvingen zijn.
- f. De Verkeersschool verplicht zich om dit tijdig, doch uiterlijk 4 weken voor aanvang van de opleiding cursus te melden.

Artikel 5: Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid c.q. herhalingsonderzoek (verder te noemen onderzoek)

- a. Tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen dienen de kosten van of ten behoeve van de aanvraag van het onderzoek gelijktijdig met de invulling van de aanvraagkaart en de eigenverklaring (of het verstrekken van de laatste) contant aan de verkeersschool te worden voldaan.
- b. Veertien dagen na datum van invulling en betaling van de betaling van de aanvraag van het onderzoek heeft de cursist recht op inzage van het geleidebiljet en van het stortings- of overschrijvingsbewijs waaruit blijkt dat zijn/haar aanvraag van het onderzoek bij het CBR, CCV, of het BNOR is ingediend.
- c. Als het onderzoek geen doorgang vindt wegens vakantie van de cursist, draagt de cursist zelf de verantwoordelijkheid voor de kosten, tenzij de vakantieperiode (zoals bij de vakantieregeling CBR geldt) bij de aanvraag van het onderzoek aan de verkeersschool is opgegeven.
- d. De verkeersschool is na mondeling of schriftelijk aankondiging gerechtigd tussentijdse prijswijzigingen van het theorie en praktijk gedeelte van het onderzoek door te berekenen en is verplicht op verzoek van de cursist een specificatie van de prijswijzigingen te geven.

Artikel 6: Onderzoek naar de rijvaardigheid

- a. Als het CBR, het CCV of het BNOR het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, kan de Verkeersschool de cursist het lesgeld van één rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde examen.
- b. Indien de cursist het onderzoek niet kan aanvragen of voltooien als gevolg van het feit dat:
*een familielid tot en met de tweede graad van de cursist of van de instructeur is overleden en de begrafenis nog niet heeft plaatsgevonden c.q. plaats vinden op de dag van het onderzoek zelf.
*het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door overmacht niet ter beschikking is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is.
*het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinerator van het CBR of het CCV of de deskundige van het BNOR wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is, zal de Verkeersschool ervoor zorgen dat voor de cursist een nieuw onderzoek wordt aangevraagd indien de cursist dit wenst. De Verkeersschool staat ervoor in dat het aanvragen van het onderzoek alsdan geschiedt zonder kosten voor de cursist.
- c. In de in het tweede lid genoemde gevallen garandeert de verkeersschool bovendien dat de cursist, als hij/zij opnieuw onderzoek aanvraagt, drie werkelijke uren (180 minuten) gratis rijlessen ontvangt.

Artikel 7: Beëindiging van de lesovereenkomst

- a. Indien de lesovereenkomst niet is aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel niet is aangegaan voor een vaste periode kan de lesovereenkomst door zowel de cursist als de Verkeersschool worden opgezegd met in achtname van een opzeggingstermijn van één maand en wel tegen de eerste dag van een kalendermaand.

- b. Als de lesovereenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of voor een vast overeengekomen periode (bv. de gecombineerde rijopleiding) kan de cursist de lesovereenkomst slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van hem/haar niet kan worden verwacht deze te continueren, onder gehoudenheid de prijs voor de reeds genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, alsmede de administratiekosten te vergoeden. Als het bedrag ineens bij vooruitbetaling is voldaan zal de verkeersschool het verschuldigde bedrag restitueren onder aftrek van het betaalde examengeld en een bedrag naar rato van het aantal reeds genoten lessen, vermeerderd met een vergoeding gelijk aan de prijs van één lesuur alsmede de administratiekosten.
- c. De verkeersschool kan de lesovereenkomst, aangegaan voor een vast aantal lessen dan wel voor een vaste periode, slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van de verkeersschool onmogelijk verwacht kan worden deze te continueren onder terugbetaling aan de cursist van die (les)gelden, waarvoor de verkeersschool nog niet gepresteerd, onverminderd de in artikel 7 dezer overeenkomst gemelde mogelijkheid van de cursist zich te wenden tot het aldaar genoemde bemiddelingsbureau.

Artikel 8: Bemiddelings- en Geschillenregeling

Klachten

- a. Heeft een cursist klachten dan probeert hij/zij deze eerst met de trainer/docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie van de Verkeersschool.
- b. De cursist stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie. De klacht omvat tenminste:
 - naam en adres van de indiener
 - datum van indiening
 - omschrijving van de klacht
 - de gronden van de klacht
- c. Verzending klachten
De cursist stuurt zijn klacht naar Verkeerseducatie Centrum Hoek Bouma B.V., afdeling klachten, t.a.v. Thea Bouma, Wieder 29, 1648 GA De Goorn.
- d. Indienen klacht
 - De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. Deze termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan.
 - De klachtencommissie voorziet de ontvangen klacht van een dagstempel en bevestigt de klager binnen tien dagen, schriftelijk, dat de klacht is ontvangen en in behandeling zal worden genomen.
 - De klachtencommissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.
 - De klachtencommissie geeft de cursist een indicatie van de te verwachten tijd die noodzakelijk is om de klacht in behandeling te nemen, inhoudelijk te behandelen en te beantwoorden.
 - De Verkeersschool streeft naar een afhandeling binnen 20 werkdagen.
 - Als de Verkeersschool meer tijd nodig hebben om de klacht naar alle redelijkheid op te lossen, dan zal zij de cursist hiervan schriftelijk op de hoogte brengen over de reden van de vertraging. Ook zal aan de cursist worden aangegeven binnen welke termijn er een antwoord op de klacht mag worden verwacht.
- e. Vertrouwelijkheid klachten
De Verkeersschool garandeert de cursist dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de cursist zal worden behandeld.
- f. Registratie van klachten
Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van drie jaar worden bewaard.

Beroep

Als een cursist het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van de Verkeersschool. Dit is een externe onafhankelijke commissie van de BOVAG.

- g. Beroep aantekenen tegen uitspraak klachtencommissie
Het beroepschrift omvat tenminste:
 - naam en adres van de indiener
 - datum van indiening
 - omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend
 - de gronden van het beroepAchter in deze algemene voorwaarden treft u de contactpersoon en adresgegevens aan.
- h. Termijn voor indienen beroepschrift
De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.
- i. Termijnen uitspraak beroep
De Commissie van Beroep beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep en bericht binnen vier weken de cursist. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.
Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de cursist hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken. Ook geeft de Commissie van Beroep aan wanneer de cursist een antwoord kan verwachten.
- j. Bindende uitspraak Commissie van Beroep
De Verkeersschool accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Commissie van Beroep. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk, binnen twee weken, worden afgehandeld.
- k. Vertrouwelijkheid
De Commissie van Beroep garandeert de cursist dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de cursist zal worden behandeld.
- l. Registratie van ingestelde beroepen
Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van drie jaar worden bewaard.
- m. Klachten over examinering
De Verkeersschool neemt zelf geen examens af. Klachten over examinering kunnen bij het CBR worden ingediend.

Artikel 9: Vrijwaring

- a. De Verkeersschool vrijwaart de cursist voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijdingen tijdens de rijles alsmede tijdens het onderzoek met uitzondering van die voorvallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de cursist, alsmede het gebruik door de cursist van alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen die de rijvaardigheid beïnvloeden.
- b. Indien de cursist, ondanks zijn/haar verklaring dat hem/haar bij rechterlijke uitspraak niet de bevoegdheid is ontzegd motorvoertuigen te besturen noch zijn/ haar rijbewijs is ingevorderd, toch rijles neemt, dan wel indien de opgave onjuist zou zijn, vrijwaart de cursist de Verkeersschool volledig en zal eventueel ter zake de opgelegde boetes geheel vergoeden, alsmede alle andere financiële consequenties geheel overnemen.

Artikel 10: Aanvullende voorwaarden

- a. Als er sprake is van een rijleskamp dan wel een gecompriëerde rijopleiding is de rijles school gerechtigd aanvullende voorwaarden te stellen.
- b. Aanvullende voorwaarden als bedoeld in lid 1 dienen bij de lesovereenkomst gevoegd te zijn en worden geacht daarvan deel uit te maken.

Artikel 11: Opleidingsovereenkomst

- a. Elke cursist aan een opleiding van de Verkeersschool is akkoord met de algemene voorwaarden zoals die zijn geformuleerd in dit document.
- b. Voor aanvang van de opleiding wordt een opleidingsovereenkomst ondertekend door de cursist en een vertegenwoordiger van de Verkeersschool.

Artikel 12: Studieduur

De studieduur staat vermeld in de studiegids en op de website.

Artikel 13: Examinering

- a. De Verkeersschool biedt opleidingen aan die leiden tot een rijvaardigheidsbewijs.
- b. Vanwege de onafhankelijkheid examineert de Verkeersschool nooit zelf.
- c. Als de cursist niet slaagt voor het examen kan tegen betaling opnieuw examen worden gedaan.
- d. Als de examinerende organisatie van mening is dat de kandidaat in een herexamen niet het beoogde niveau kan behalen, kan toegang tot een herexamen worden ontzegd.
- e. De examinerende organisatie zal de in het vorig lid beschreven situatie altijd voldoende gemotiveerd schriftelijk aan de kandidaat moeten toelichten.
- f. Ingeval van een herkansing overlegt de trainer of docent direct na afloop van het examen met de cursist over het te volgen traject om het examen opnieuw af te nemen.

Artikel 14: Copyright en eigendomsrecht

- a. Op het opleidingsmateriaal van de Verkeersschool rust geen copyright.
- b. Als de cursist alle opleidingskosten heeft voldaan, dan rust eigendomsrecht van het cursusmateriaal bij de cursist.
- c. Op de aan te schaffen boeken rust copyright zoals door de uitgeverij is vastgelegd.

Artikel 15: Vragen

- a. Heeft een cursist vragen van administratieve aard dan draagt de Verkeersschool zorg voor dat deze uiterlijk binnen 48 uur zijn beantwoord.
- b. Mocht een (schriftelijke) vraag meer tijd vergen dan die hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal de Verkeersschool de cursist hiervan schriftelijk op de hoogte stellen met daarin een indicatie van wanneer een antwoord kan worden verwacht.

Artikel 16: Geheimhouding

Eenieder die vanuit de Verkeersschool betrokken is bij de uitvoering van een opleiding en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Namen en adressen

Verkeerseducatie Centrum Hoek Bouma

Wieder 29
1648 GA De Goorn
T 0229-54 18 37
E info@hoekbouma.nl
I www.hoekbouma.nl
IBAN: NL15 INGB 0008 6643 72

Flevostraat 56
1442 PZ Purmerend
T 0299-200 007
E purmerend@hoekbouma.nl
I www.rijles-purmerend.nl

Klachtencommissie

T.a.v. Thea Bouma
Wieder 29
1648 GA De Goorn

Commissie van Beroep Klachten

Geschillencommissie BOVAG
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De Goorn, 21 januari 2020