

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Algemeen

Stichting voor Talent Ontwikkeling, hierna te noemen SvTO, gevestigd te Den Haag verzorgt al jaren opleidingen/cursussen op terrein van o.a. Engels, Nederlands, Turks, Nederlandse Taal (NT2), alfabetisering, inburgering en re-integratie.

Artikel 2. Werkingsgebied van algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden maken deel uit van al het contact tussen particulieren, bedrijven en instellingen en SvTO. De algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle opleidingen/cursussen van SvTO voor particulieren, bedrijven en instellingen. Deze algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de website.

Artikel 3. Blik op Werk Keurmerk

SvTO is bezig het keurmerk "Blik op Werk" te behalen. Het Blik op Werk Keurmerk maakt kwaliteit op eenduidige wijze transparant en biedt garantie op kwaliteit. Dienstverleners met het Keurmerk onderscheiden zich van dienstverleners zonder Keurmerk.

Cursisten die een opleiding/cursus volgen bij een instelling die voorzien is van het Blik op Werk Keurmerk, kunnen in aanmerking komen voor een lening bij DUO om de betreffende cursus te financieren.

Artikel 4. Inschrijving/aanmelding

Inschrijving tot een cursus/opleiding kan middels een intakegesprek. Telefonisch, per e-mail of door persoonlijk langs te komen op locatie kan er een afspraak gemaakt worden voor een intakegesprek. Tijdens het intakegesprek wordt het aanmeld-/inschrijfformulier ingevuld en ondertekend door de cursist. Indien het niet om een particuliere aanmelding gaat maar om een bedrijf of instelling die zijn medewerkers wil opleiden dan wordt tijdens een (intake)gesprek gezocht naar een passende mogelijkheid en een overeenkomst opgesteld.

Met het invullen en ondertekenen van een inschrijf-/aanmeldformulier gaat de cursist een koopovereenkomst aan met SvTO.

Indien het om een werkgever gaat die voor zijn werknemers een opleiding/cursus afneemt zal er met deze opdrachtgever een separate koopovereenkomst afgesloten worden tijdens het (intake)gesprek. Deze koopovereenkomst wordt derhalve ten alle tijden in tweevoud ondertekend.

Tijdens het intakegesprek moet de inschrijfkosten ter plekke betaald worden, tenzij er bij uitzondering anders (schriftelijk) wordt afgesproken.

Artikel 5. Bedenktijd

De cursist of werkgever heeft het recht om de inschrijving zoals in artikel 4 genoemde koopovereenkomst binnen 14 dagen te annuleren. Annulering kan uitsluitend schriftelijk middels een e-mail aan info@svto.nl of aangetekende brief aan SvTO, Hengelolaan 179, 2545 JG te Den Haag. Indien er met instemming van de cursist/werkgever binnen 14 dagen al is gestart met de cursus / opleiding bestaat er géén recht tot annulering.

Indien er sprake is van een annulering binnen de termijn van 14 dagen, is de cursist/werkgever geen kosten verschuldigd, afgezien van de in reeds in rekening gebrachte kosten zoals het inschrijfgeld.

Artikel 6. Opleiding-/cursusplanning

SvTO kan niet garanderen dat een cursus/opleiding doorgang vindt op het bij de inschrijving door de cursist / opdrachtgever aangegeven (gewenste) startmoment. SvTO behoudt zich derhalve het recht voor om bij over- of onderinschrijving van een opleiding/cursus op een later tijdstip (uiterlijk 6 maanden) of een redelijk alternatief te bieden. De student krijgt hiervan schriftelijk bericht. Wijziging van locatie en/of lesdag is eveneens mogelijk op grond van een beperkte groepsomvang.

Artikel 7. Annuleringsregeling

Annulering kan uitsluitend schriftelijk middels een e-mail aan info@svto.nl of aangetekend brief aan SvTO, Hengelolaan 179, 2545 JG te Den Haag.

Indien de cursist / opdrachtgever annuleert binnen de in artikel 4 genoemde bedenktijd, zijn er geen cursus/opleidingskosten verschuldigd, afgezien van de in reeds in rekening gebrachte kosten zoals het inschrijfgeld.

Indien de cursist / opdrachtgever annuleert binnen 8 weken ná de start van de opleiding/cursus is hij 50% van het cursus/opleidingskosten verschuldigd. Tevens is hij/zij 100% van de kosten voor leermiddelen verschuldigd.

Indien de cursist / opdrachtgever annuleert na 8 weken ná de start van de opleiding/cursus is 100% van het cursus/opleidingskosten verschuldigd. Tevens is hij/zij 100% van de kosten voor leermiddelen verschuldigd.

Artikel 8. Definitieve start opleiding/cursus

Indien een cursist na inschrijving vanuit SvTO een uitnodiging voor de concrete start en locatie van de opleiding krijgt, danwel een inlogcode activeert voor een e-learning programma is de opleidingsstart definitief en neemt de doorlooptijd van de opleiding een aanvang.

Artikel 9. Studiemateriaal

De leermiddelen die gebruikt zullen worden tijdens de duur van de cursus/opleiding worden bij de start van de opleiding aan de cursist / opdrachtgever bekendgemaakt.

De cursist / opdrachtgever dient er daarnaast rekening mee te houden dat hij/zij voor de meeste cursussen/opleidingen studieboeken/studiemateriaal moet aanschaffen. Daarvoor ontvangt de cursist / opdrachtgever bij de start van de cursus / opleiding informatie over de te aanschaffen studiemateriaal.

Artikel 10. Opleidings-/cursusduur

De nominale opleidings-/cursusduur staat altijd vermeld in de koopovereenkomst. De overeengekomen periode tussen SvTO en de cursist, wordt altijd uitgedrukt in weken.

De lesdagen zijn van toepassing op de betreffende opleiding voor het aangegeven aantal opleidingsweken, danwel de opleidingsduur. In het geval van e-learning zijn de lesdagen van toepassing op de periode waarover het toegangslicentie tot de webgebaseerde e-learning faciliteiten wordt afgegeven.

Artikel 11. Certificaat

De opleidingen/cursussen kunnen indien mogelijk worden afgesloten met een landelijk erkend examen.

Artikel 12. Uitval van cursus- / opleidingsactiviteiten

SvTO doet zijn uiterste best om uitval van cursus- / opleidingsactiviteiten naar beste vermogen te voorkomen. Voor niet genoten cursus- / opleidingsactiviteiten als gevolg van uitval biedt SvTO een passende oplossing aan, die zo mogelijk in overleg met de (groep) studenten wordt vastgesteld.

Artikel 13. Klachten

In geval van een klacht of ontevredenheid kan de cursist deze melden bij de docent of coördinator. Als het niet lukt om in onderling overleg tot een oplossing te komen, kan de cursist overgaan tot het indienen van een formele klacht. Met het indienen van een klacht geeft de cursist een formele uiting van ongenoegen over het doen en laten van een docent van SvTO of de gang van zaken bij de stichting. Klachten worden afgehandeld conform het klachtenreglement van SvTO.

Artikel 14: Schorsing en verwijdering

In geval van wangedrag kan SvTO overgaan tot (tijdelijke) schorsing van de cursist. Onder wangedrag wordt verstaan: gedragingen die een belemmerend effect hebben op de voortgang van onderwijsactiviteiten, overtredingen van de voorschriften of het niet nakomen van verplichtingen, zoals: het niet naleven van de huisregels; het verstrekken van onjuiste informatie dan wel vervalste bewijsstukken aan SvTO; het plegen van frauduleuze handelingen; het vertonen van agressief of gewelddadig gedrag in communicatie; het niet voldoen aan de betalingsverplichtingen.

Artikel 15. Opleidingsinhoud

SvTO behoudt zich het recht voor de inhoud en opzet van de opleidingen te wijzigen onder handhaving van eventuele landelijke erkenning, of landelijk vastgestelde normen waarmee ze kunnen afwijken van de beschrijvingen in folders, studiegidsen en brochures en van teksten op de website van SvTO en andere website's. De opleidingsinhoud danwel e-learning wordt persoonlijk verstrekt en blijft eigendom van SvTO. De opleidingsinhoud danwel e-learning is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik door de persoon waaraan deze door SvTO verstrekt is. SvTO maakt voor de informatie in alle genoemde en overige externe uitingen het voorbehoud dat deze beschreven zijn op basis van informatie die SvTO ter beschikking had op het moment van samenstellen hiervan.

Artikel 16. Examens

Het cursusgeld is exclusief examens en herkansing van deze examens, tenzij anders tijdens het intakegesprek in de koopovereenkomst is overeengekomen.

Artikel 17. Betaling

Tijdens de intake wordt er een koopovereenkomst aangegaan met de cursist of opdrachtgever. Op basis van deze overeenkomst ontvangt de cursist / opdrachtgever (periodiek) een factuur of wordt het verschuldigde bedrag automatisch geïncasseerd. Het verschuldigde bedrag dient voor de uiterste betaaldatum te worden voldaan.

Bij niet tijdige betaling, of het niet tijdig kunnen incasseren van het verschuldigde bedrag ontvangt u een aanmaning. Mocht het bedrag na deze aanmaning nog steeds niet worden voldaan, zullen wettelijke stappen worden ondernomen en een incassobureau worden ingeschakeld. Tevens kan bij uitblijven van betaling een schorsing tot de lessen of opschorting van de toegang tot e-learning plaatsvinden.

Artikel 18. Schadevergoeding

In geval van ontbinding wegens een tekortkoming in de nakoming van de verbintenis tijdens de cursus, daaronder begrepen betalingsachterstand zoals omschreven in "Artikel 17 Betaling", is de cursist verplicht de schade die SvTO door deze ontbinding lijdt te vergoeden.

Bij ontbinding minder dan 8 weken ná de start van de opleiding/cursus is de cursist/opdrachtgever 50% van het cursus/opleidingskosten verschuldigd. Tevens is hij/zij 100% van de kosten voor leermiddelen verschuldigd.

Bij ontbinding meer dan 8 weken ná de start van de opleiding/cursus is de cursist/opdrachtgever 100% van het cursus/opleidingskosten verschuldigd. Tevens is hij/zij 100% van de kosten voor leermiddelen verschuldigd.

Artikel 19. Overlast

De opleiding kan door SvTO worden beëindigd indien de cursist ernstige overlast veroorzaakt voor medecursisten en/of docenten. Hieronder wordt in ieder geval, maar niet uitsluitend, begrepen: het uiten van discriminerende uitlatingen ten aanzien van ras, geloof, sekse, geaardheid of politieke voorkeur, het beledigen van medecursisten of docenten, lichamelijk geweld, diefstal van eigendommen van SvTO, medecursisten of docenten, het bezoeken van aanstootgevende of discriminerende websites binnen de locaties van SvTO, het herhaaldelijk of persistent storen van medecursisten en het weigeren van het opvolgen van veiligheidsvoorschriften.

Na maximaal twee keer een mondelinge of schriftelijke waarschuwing behoudt SvTO het recht om de koopovereenkomst te beëindigen.

In ernstige en dringende situaties behoudt SvTO zich het recht voor om de cursist met onmiddellijke ingang te schorsen, waarbij de cursist de leslocatie van SvTO per omgaande dient te verlaten.

Artikel 20. Wet bescherming persoonsgegevens

De door de cursist verstrekte persoonsgegevens zullen door SvTO worden opgenomen in een (geautomatiseerde) cursistenadministratie. De gegevens en eventuele overige door de student verstrekte informatie zullen op vertrouwelijke wijze intern worden verwerkt en gebruikt voor een verantwoord klantenbeheer en verantwoorde bedrijfsvoering conform de geldende privacywetgeving.

Het is aan de cursist om wijzigingen betreffende adres, woonplaats en eventueel e-mailadres of telefoonnummer tijdig aan SvTO door te geven.



Indien de wetgever, of aangewezen instellingen zoals DUO of gemeentelijke instellingen belast met onderwijshoudende taken, om persoonsgegevens vraagt zullen deze in navolging van wetgeving worden verstrekt.

Artikel 21. Klantenservice

SvTO doet er alles aan om klanten tevreden te stellen. Mocht er desondanks toch iets niet in orde zijn, dan meldt u dit direct bij SvTO.

SvTO is op werkdagen van 09.00 uur tot 17.00 telefonisch op het nummer 070 – 359 84 54 bereikbaar of via het e-mailadres info@svto.nl te bereiken. SvTO zal alles in het werk stellen om de klacht binnen zes weken af te handelen conform het klachtenreglement van SvTO.

Artikel 22. Klachtenreglement.

SvTO heeft een klachtenreglement dat op verzoek aan de cursist ter beschikking kan worden gesteld. Klachten kunnen te allen tijde schriftelijk worden gericht aan: Secretaris Klachtencommissie SvTO, Hengelolaan 179, 2545 JG, Den Haag.

Artikel 23. KvK nummer

SvTO staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Den Haag onder nummer 52736474.