

## Bijlage I

Dit zijn de **Algemene Voorwaarden Phileas80** (hierna: 'Algemene Voorwaarden') van Phileas80 BV (hierna: 'Phileas80'), Phileas80 is een innovatieve dienstverlener in de educatiemarkt. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle (vak)opleidingen, trainingen, training-on-the-job, cursussen, workshops en andere vormen van educatie, inclusief informatievoorziening, die Phileas80 ontwikkelt, verzorgt of anderszins exploiteert, daaronder mede begrepen standaard en maatwerk, off-line en online, eigen label en white label, individuele en groepseducatie, alsook mengvormen (hierna: 'Educatie').

Door aanmelding voor Educatie via de website van Phileas80 of anderszins wordt Opdrachtgever geacht met de Algemene Voorwaarden akkoord te gaan en deze onherroepelijk te aanvaarden. Bij het ontwikkelen, verzorgen of anderszins exploiteren van Educatie waarvoor online-aanmelding niet beschikbaar is, gaat Opdrachtgever met deze Algemene Voorwaarden akkoord en aanvaardt deze onherroepelijk door middel van het versturen van een partijverklaring. Zonder acceptatie van deze Algemene Voorwaarden door Opdrachtgever, ontwikkelt, verzorgt en exploiteert anderszins Phileas80 geen Educatie. Bovendien zijn partijen wettelijk verplicht een verwerkersovereenkomst te sluiten, welke de zorgvuldige omgang van de persoonsgegevens regelt. Zonder het sluiten van deze verwerkersovereenkomst ontwikkelt, verzorgt en exploiteert anderszins Phileas80 geen Educatie.

## Artikel 1 Begrippen

In het navolgende wordt verstaan onder:

- 1.1 **Algemene Voorwaarden Phileas80:** de in de navolgende artikelen vastgelegde bepalingen en voorwaarden die van toepassing zijn op alle door Phileas80 te ontwikkelen, te verzorgen of anderszins te exploiteren vormen van Educatie, alsook iedere aanbieding en offerte.
- 1.2 **Educatie:** alle (vak)opleidingen, trainingen, training-on-the-job, cursussen, workshops en andere vormen van educatie, inclusief Educatiemateriaal, die Phileas80 ontwikkelt, verzorgt of anderszins exploiteert, daaronder mede begrepen standaard en maatwerk, off-line of online, eigen label en white label, persoonlijke en groepseducatie, alsook mengvormen.
- 1.3 **Educatiemateriaal:** het samengestelde materiaal dat Phileas80 ter beschikking stelt aan Opdrachtgever en/of Cursist bij het verzorgen of anderszins exploiteren van Educatie.
- 1.4 **Opdrachtgever:** de entiteit - rechtspersoon, natuurlijk persoon - in wiens opdracht Phileas80, Educatie ontwikkelt, verzorgt of anderszins exploiteert. Een Opdrachtgever kan tevens Cursist zijn.
- 1.5 **Cursist:** de natuurlijke persoon die Educatie van Phileas80 volgt, op persoonlijke titel of anderszins, zoals in opdracht van zijn werkgever.
- 1.6 **Vakopleiding:** een gestandaardiseerde vorm van Educatie, btw-vrijgesteld, die is opgenomen in de studiegids en/of op de website van Phileas80 en die in beginsel telkens wordt herhaald, zoals de modules van het Praktijkdiploma Loonadministratie (PDL).
- 1.7 **Individuele opleiding:** een vorm van Educatie van Phileas80 waarbij Cursist volgens een vooraf afgesproken individueel leerplan de stof in eigen tempo doorloopt en wordt begeleid door een coach.
- 1.8 **Groepsopleiding:** groepsgewijze Educatie te ontwikkelen, te verzorgen of anderszins te exploiteren door Phileas80.
- 1.9 **Kortingen:** korting berekend over de prijs voor iedere module die aan de student in rekening wordt gebracht onder een Inschrijving totaal zoals omschreven in de studiegids en/of het inschrijfformulier.
- 1.10 **Tarieven:** de prijzen en tarieven, inclusief overheidsheffingen, die betrekking hebben op de ontwikkeling, verzorging of exploitatie anderszins van Educatie, daaronder mede begrepen de studiekosten, zoals vermeld in de studiegids.
- 1.11 **Verwerkersovereenkomst:** de standaardverwerkersovereenkomst, die op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) tussen partijen van toepassing is inzake de regeling van de zorgvuldige omgang van de persoonsgegevens die Phileas80 verwerkt van Opdrachtgever en/of Cursist. Deze Verwerkersovereenkomst is onlosmakelijk verbonden aan de Dienstenovereenkomst voor alle vormen van Educatie en deze Algemene Voorwaarden Phileas80. De rangorde tussen de drie juridische voorwaarden in geval van onderlinge tegenstrijdigheid is als volgt: (i) Verwerkersovereenkomst Phileas80, (ii) Dienstenovereenkomst Educatie en (iii) deze en deze Algemene Voorwaarden Phileas80.

## Artikel 2 Toepasselijkheid, acceptatie

- 2.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle opleidingen, trainingen, cursussen, workshops en andere vormen van Educatie, inclusief het Educatiemateriaal, dat Phileas80 ontwikkelt, verzorgt of anderszins exploiteert, daaronder mede begrepen standaard en maatwerk, off-line en online, individuele en groepseducatie, alsook mengvormen. Deze Algemene Voorwaarden zijn voor een ieder eenvoudig toegankelijk op de website van Phileas80. Zonder acceptatie van deze Algemene Voorwaarden door Opdrachtgever, ontwikkelt, verzorgt en exploiteert anderszins Phileas80 geen Educatie.
- 2.2 Door aanmelding voor Educatie via de Phileas80 website wordt Opdrachtgever geacht met deze Algemene Voorwaarden akkoord te gaan en deze onherroepelijk te aanvaarden. Bij aanmelding anderszins en/of het ontwikkelen of uitvoeren van Educatie waarvoor online-aanmelding niet beschikbaar is, gaat Opdrachtgever met deze Algemene Voorwaarden akkoord en aanvaardt deze onherroepelijk door middel van het versturen van een partijverklaring.

## Artikel 3 Kwaliteit

- 3.1 Phileas80 levert diensten in de zakelijke markt en verwerkt persoonsgegevens zorgvuldig en in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving, Daaronder mede begrepen de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Als verwerkingsverantwoordelijke in de zin van de AVG fungeert Phileas80. Phileas80 heeft onder meer technische en organisatorische maatregelen genomen in het kader van de beveiliging van persoonsgegevens. Indien Opdrachtgever een Cursist aanmeldt voor een opleiding, ongeacht de aard van de opleiding, zal Opdrachtgever voordat de verwerking van persoonsgegevens van Opdrachtgever en/of Cursist plaatsvindt, een verwerkersovereenkomst sluiten, welke onlosmakelijk onderdeel uitmaakt van de afspraken tussen partijen. Hiervoor heeft Phileas80 de standaard Verwerkersovereenkomst Phileas80 Educatie opgesteld als bijlage bij deze Algemene Voorwaarden.
- 3.2 Een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever leiden voor Phileas80 uitsluitend tot een inspanningsverplichting, waarbij Phileas80 gehouden is haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar normen van zorgvuldigheid en vakmanschap naar de maatstaven van het moment van nakomen van Phileas80 verlangd kan worden.
- 3.3 Als Phileas80 voor de uitvoering van een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever derden inschakelt, is Phileas80 gehouden deze derden zodanig zorgvuldig te selecteren, als Opdrachtgever dit zou doen als de Opdrachtgever die derden zelf zou selecteren.
- 3.4 Om een mismatch tussen de verwachtingen van Opdrachtgever en Cursist enerzijds en de te ontwikkelen, verzorgen of anderszins te exploiteren Educatie van Phileas80 anderzijds in redelijkheid te voorkomen, voert Phileas80 in beginsel voorafgaand aan iedere opdracht een intakegesprek met Opdrachtgever uit. Daarbij hebben Partijen over een weer informatieplicht.
- 3.5 Phileas80 is tijdens werkdagen en kantooruren beschikbaar voor het beantwoorden van vragen van administratieve aard met betrekking tot een Vakopleiding, welke vraag in beginsel binnen twee (2) werkdagen wordt behandeld. Phileas80 is tijdens werkdagen en kantooruren bereikbaar voor studiebegeleiding bij een Vakopleiding.
- 3.6 Op het moment van ontwikkelen, verzorgen of anderszins exploiteren van Educatie is het Educatiemateriaal van Phileas80 actueel. Opdrachtgever en Cursist zijn zich van de omstandigheid bewust dat onder meer het beleidsmatige en regelgevende kader waarop de Educatie betrekking heeft, aan verandering onderhevig is en soms op korte termijn wijzigt. Bij toekomstige raadpleging en anderszins gebruik van het Educatiemateriaal zullen Opdrachtgever en Cursist zich vergewissen of het Educatiemateriaal nog geldigheid heeft.

## Artikel 4 Informatieverstrekking en geheimhouding

- 4.1 Opdrachtgever en Cursist behoren Phileas80 altijd juiste, actuele en volledige informatie tijdig te verstrekken, voor zover deze relevant is voor de ontwikkeling, verzorging of exploitatie anderszins van Educatie.
- 4.2 Phileas80 verstrekt, al dan niet op verzoek van Opdrachtgever, aan Opdrachtgever informatie over iedere Cursist, die betrekking heeft op het volgen van Educatie.
- 4.3 Individuele cursisten zullen door Phileas80 in beginsel niet worden benaderd voor toekomstige Educatie van Phileas80, tenzij Cursist tevens Opdrachtgever is of Cursist hiervoor toestemming heeft gegeven. Voor zover

wettelijk voorgeschreven, geeft de Opdrachtgever toestemming dat Phileas80 de Opdrachtgever regelmatig informeert of het aanbod van Educatie van Phileas80.

- 4.4 Phileas80 zal informatie, zoals (elektronische) documenten en persoonsgegevens, waarvan zij bij het verwerken ten behoeve van Opdrachtgever ter uitvoering van de overeenkomst kennisneemt, tegenover derden geheimhouden. Phileas80 zal deze plicht ook aan de bij haar in dienst zijnde dan wel de door haar ingezette personen en organisaties opleggen. Na beëindiging van de overeenkomst zal de geheimhouding uit hoofde van dit artikel blijven bestaan.
- 4.5 Phileas80 is op grond van de wet verplicht in bepaalde omstandigheden uit eigen beweging alsmede op verzoek van bevoegde instanties informatie van Opdrachtgever te verstekken aan een bepaalde overheidsorganisatie of toezichthouder. Phileas80 kan in voorkomende omstandigheden tevens verplicht zijn deze verstrekking voor Opdrachtgever geheim te houden.
- 4.6 Alle informatie die door klanten en/of deelnemers wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor Phileas80, haar medewerkers en de docenten.

## Artikel 5 Aanmelding en bevestiging

- 5.1 Aanmelding voor Educatie geschiedt schriftelijk, dat wil zeggen via de website van Phileas80, via e-mail of anderszins elektronisch of op papier. Telefonisch aanmelding is mogelijk, maar dient altijd te worden gevolgd door een schriftelijke bevestiging van Opdrachtgever.
- 5.2 Phileas80 verzendt, na ontvangst van de aanmelding en akkoordverklaring van Opdrachtgever met deze Algemene Voorwaarden, een schriftelijke bevestiging. Cursist ontvangt in beginsel ongeveer tien (10) dagen voor aanvang van Educatie een uitnodiging met nadere gegevens omtrent de opleidingslocatie. Indien de gewenste opleiding is volgeboekt, wordt daarvan mededeling gedaan en zal een alternatief worden aangeboden.

## Artikel 6 Tarieven

- 6.1 Alle tarieven zijn exclusief btw en andere van overheidswege opgelegde heffingen vermeld. Vakopleidingen zijn btw-vrijgesteld gesteld.
- 6.2 Bij het tarief zijn de kosten van het Educatiemateriaal, het gebruik van eventueel bij de Educatie noodzakelijke ICT-middelen, zoals computerprogramma's, lunch, koffie en thee en de arrangementskosten niet per definitie inbegrepen. Kosten voor eventuele overnachting(en) van een Cursist zijn in beginsel nimmer ingegrepen en komen voor eigen rekening van Cursist. Bij een offerte zal Phileas80 duidelijkheid bieden over de kosten van het Educatiemateriaal en eventuele andere kosten, voor zover deze ten tijde van het maken van de offerte in redelijkheid zijn te voorzien.

## Artikel 7 Zorgvuldigheid

Opdrachtgever is de partij die primair juridisch verantwoordelijk is voor het gedrag van een Cursist. Opdrachtgever en Cursist zullen zich telkens gedragen zoals van een verantwoordelijk en zorgvuldig handelend Opdrachtgever en Cursist mag worden verwacht. Beiden zullen zich onder meer onthouden van ieder gedrag waarbij Phileas80, andere cursisten en derden hinder van kunnen ondervinden. In het bijzonder zullen Opdrachtgever en Cursist geen juridische regels en voorschriften (zoals onder meer vastgelegd in wet- en regelgeving, algemene voorwaarden en contracten of door de rechter gesteld) overtreden in het kader van het afnemen of volgen van Educatie.

## Artikel 8 Intellectuele eigendomsrechten

- 8.1 Bij het ontwikkelen, verzorgen of anderszins exploiteren van Educatie, inclusief Educatiemateriaal, maakt Phileas80 creatieve en vakinhoudelijke keuzes, waarvan het resultaat beschermd is op grond van de Auteurswet. Phileas80 drukt een unieke 'stempel van de maker' op haar Educatie en Educatiemateriaal. Daarnaast kan onder meer het Merkenrecht van toepassing zijn. Alle intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot Educatie, inclusief het Educatiemateriaal, berusten bij Phileas80, tenzij uit onderdelen daarvan, zoals een computerprogramma, blijkt dat deze rechten bij een derde rust of tenzij op bepaalde onderdelen, zoals wetteksten, geen auteursrecht rust.
- 8.2 Wanneer Phileas80 Educatie, inclusief Educatiemateriaal, voor Opdrachtgever ontwikkelt, verzorgt of anderszins exploiteert, blijven alle intellectuele eigendomsrechten bij Phileas80 rusten, tenzij Opdrachtgever en Phileas80 hierover andersluidende schriftelijke afspraken maken.

- 8.3 Cursist verkrijgt van Phileas80 een beperkte licentie op het Educatiemateriaal dat door Phileas80 is ontwikkeld en/of waarvan Phileas80 de betreffende exploitatierechten heeft verkregen, genoegzaam te gebruiken met betrekking tot het gangbaar volgen van Educatie alsook in de uitoefening van de functie van de Cursist en in overeenstemming met het doel van de Educatie in het concrete geval.
- 8.4 Opdrachtgever en Cursist zullen Educatie en Educatiemateriaal als vertrouwelijk beschouwen.
- 8.5 Het is Opdrachtgever en Cursist nadrukkelijk verboden zelf diensten op basis van en/of met gebruikmaking van de Educatie en het Educatiemateriaal van Phileas80 te ontwikkelen, verzorgen of anderszins te exploiteren, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Phileas80.

### Artikel 9 Aansprakelijkheid

- 9.1 Phileas80 is niet aansprakelijk voor indirecte schade, van welke aard dan ook, ontstaan bij Opdrachtgever, Cursist of derde en die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de Educatie. Phileas80 sluit haar aansprakelijkheid hiervoor geheel uit.
- 9.2 De aansprakelijkheid van Phileas80 voor directe schade, ontstaan bij Opdrachtgever, Cursist of derde en die voortvloeit uit of in enig opzicht verband houdt met de Educatie, is beperkt tot vervangende schadevergoeding, dat wil zeggen vergoeding van de waarde van de achtergebleven prestatie die Phileas80 in het concrete geval contractueel dient te leveren. Iedere andere aansprakelijkheid voor directe schade is uitgesloten. De door Phileas80 in deze omstandigheid te betalen schadevergoeding zal nimmer meer bedragen dan het totaal van de op grond van de betreffende overeenkomst reeds gefactureerde en betaalde bedragen.
- 9.3 Phileas80 is niet aansprakelijk voor fouten in het Educatiemateriaal dat zij heeft ontwikkeld noch voor fouten in een onderdeel van het Educatiemateriaal dat van een derde is. Phileas80 sluit haar aansprakelijkheid hiervoor geheel uit.
- 9.4 De actualiteit van het Educatiemateriaal is in beginsel beperkt, zoals bepaald in artikel 3.6. Phileas80 is niet aansprakelijk voor veroudering van het Educatiemateriaal, in het bijzonder ten aanzien van wijzigingen in het beleidsmatige en regelgevend kader.
- 9.5 Gelet op de omstandigheid van het in artikel 3.4 genoemde intakegesprek, sluit Phileas80 haar aansprakelijkheid voor de gevolgen van een mismatch tussen de verwachtingen van Opdrachtgever en Cursist enerzijds en de te ontwikkelen, verzorgen of anderszins te exploiteren Educatie van Phileas80 anderzijds, geheel uit.
- 9.6 Daarnaast zijn websites, computerprogramma's en andere vormen van informatie- en communicatietechnologie die een onderdeel vormen van het Educatiemateriaal, niet foutloos en kunnen niet zonder onderbreking werken. Hierin is onder andere mede besloten ontstane schade door vertraging van elektronische berichten of misbruik, zoals onrechtmatige openbaarmaking van gegevens of bijvoorbeeld gegevensmanipulatie en de gevolgen van verspreiding van computervirussen en andere softwarecode met ongewenste en/of verborgen functionaliteit. Phileas80 sluit haar aansprakelijkheid hiervoor geheel uit.

### Artikel 10 Facturering en betaling

- 10.1 Phileas80 factureert bij opdrachtverlening. Elektronisch factureren per e-mail is de regel.
- 10.2 Opdrachtgever dient de gehele vordering binnen 14 dagen na factuurdatum te voldoen, op een door Phileas80 aan te geven wijze in de valuta waarin is gefactureerd, tenzij schriftelijk anders door Phileas80 aangegeven. Phileas80 is gerechtigd om periodiek te factureren.
- 10.3 Opdrachtgever is niet gerechtigd tot verrekening of tot opschorting van een betalingsverplichting op welke grond dan ook.
- 10.4 In goed en voorafgaand overleg is betaling van de gehele vordering in termijnen mogelijk. Per deeltermijn zal Phileas80 aan de Opdrachtgever een deelfactuur sturen. Opdrachtgever dient iedere deelfactuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen.
- 10.5 In overleg is terugbetaling door Phileas80, van de gehele vordering, in vastgestelde termijnen mogelijk. Per deeltermijn zal opdrachtgever aan Phileas80 een deelfactuur sturen. Phileas80 dient iedere deelfactuur binnen veertien (14) dagen na factuurdatum te voldoen.
- 10.6 Bij niet stipte nakoming van de overeengekomen deeltermijnen komt deze overeenkomst tot deelbetalingen zonder enige berichtgeving te vervallen en kan opdrachtgever er geen aanspraak meer op maken.

- 10.7 Bij overschrijding van de betalingstermijn is de betreffende partij in verzuim. Met ingang van de datum waarop het verzuim is ingetreden is de betreffende partij over het openstaande deel van de vordering een bedrag van 3% per maand verschuldigd waarbij een gedeelte van een maand voor een hele maand wordt gerekend.
- 10.8 Alle buitengerechtigde incassokosten ter grootte van 15% van het openstaande bedrag met een minimum van € 80,-- komen volledig voor rekening van opdrachtgever. Als zodanig worden mede aangemerkt de kosten van advocaten, deurwaarders en incassobureaus, welke kosten worden vastgesteld overeenkomstig de geldende c.q. gebruikelijke tarieven.
- 10.9 Consumenten hebben 14 dagen na tot standkoming van de opdrachtovereenkomst, het recht te annuleren zonder kosten en opgave van redenen.

## Artikel 11 Annulering Vakopleiding door Opdrachtgever

- 11.1 Opdrachtgever is gerechtigd de overeengekomen Educatie te annuleren, voor zover het een Standaardopleiding van Phileas80 betreft. Voor andere vormen van Educatie is annulering niet mogelijk, tenzij Opdrachtgever en Phileas80 hierover andersluidende afspraken hebben gemaakt.
- 11.2 Annulering dient telkens schriftelijk te geschieden, waarbij de annuleringsdatum de datum van ontvangst is door Phileas80 van de schriftelijke annulering. In dit kader wordt uitstel in tijd van een opleiding gezien als een annulering gevolgd door een nieuwe boeking, waarbij dit artikel volledig van toepassing is.
- 11.3 De annuleringskosten in procenten van de overeengekomen prijs zijn als volgt:
- tot 20 werkdagen voor aanvang: 0%
  - 20 t/m 10 werkdagen voor aanvang: 50%
  - minder dan 10 werkdagen voor aanvang: 100%
- 11.4 Opdrachtgever is in beginsel gerechtigd een voor een opleiding ingeschreven Cursist te vervangen door een ander, onder voorwaarde van een voorafgaande melding. Aan deze vervanging zijn geen kosten verbonden.
- 11.5 Alle gemiste opleidingsdagen door afwezigheid van een Cursist om welke reden dan ook worden in rekening gebracht voor zover dit aantal boven de 4 dagen per module/opleiding uitkomt.
- 11.6 Daar waar er sprake is van een terugbetalingsverplichting door Phileas80, is de terugbetalingstermijn veertien (14) dagen.

## Artikel 12 Wijziging en annulering Vakopleiding door Phileas80

- 12.1 Phileas80 heeft het recht om zonder opgaaf van redenen het cursusrooster en/of de cursustijden van Standaardopleiding van Phileas80 te wijzigen. Phileas80 zal alles in het werk stellen om de opleiding conform het gepubliceerde rooster of de gemaakte afspraken te verzorgen, maar aanvaardt geen aansprakelijkheid indien een opleiding geen doorgang kan vinden of moet worden onderbroken.
- 12.2 In een dergelijk omstandigheid zal Phileas80 al het redelijke in het werk stellen om de Standaardopleiding te voltooien of op een later tijdstip te verzorgen. Indien dit laatste niet mogelijk blijkt te zijn, zullen reeds betaalde cursusgelden worden gerestitueerd.
- 12.3 Verder heeft Phileas80 het recht een Groepsopleiding wegens gebrek aan inschrijvingen te annuleren. De ingeschreven deelnemers zullen uiterlijk tien (10) werkdagen voor aanvang van de opleiding van een dergelijke annulering bericht ontvangen.

## Artikel 13 Overmacht en beëindiging van overeenkomsten

- 13.1 In geval van overmacht wordt de nakoming van de desbetreffende en de daarmee samenhangende verplichting(en) geheel of gedeeltelijk opgeschort voor de duur van de overmacht, zonder dat Opdrachtgever en Phileas80 over en weer tot enige schadevergoeding ter zake gehouden zijn. Partijen kunnen zich jegens elkaar alleen op overmacht beroepen indien de desbetreffende partij zo spoedig mogelijk, onder overlegging van de nodige bewijsstukken, de wederpartij schriftelijk van een dergelijk beroep op overmacht in kennis stelt.
- 13.2 Wanneer een partij door overmacht tekortkomt in de nakoming van een verplichting voortvloeiend uit een overeenkomst kan de wederpartij, indien vaststaat dat nakoming onmogelijk zal zijn, dan wel na het verstrijken van een schriftelijk gestelde redelijke termijn, de overeenkomst per aangetekende brief met onmiddellijke ingang beëindigen, zonder tot enige schadevergoeding te zijn gehouden.

- 13.3 Zowel Phileas80 als Opdrachtgever zijn bevoegd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang, zonder nader ingebrekestelling en zonder voorafgaande rechterlijke tussenkomst, voor de toekomst te ontbinden wanneer:
- een partij surséance van betaling aanvraagt;
  - een partij in staat van faillissement is verklaard;
  - een partij de vrije beschikking over haar vermogen verliest;
  - de partij een rechtspersoon is en deze wordt ontbonden, tenzij deze partij van rechtspersoon en/of van rechtsvorm wijzigt, onder meer in de omstandigheid van een overname of fusie.

### Artikel 14 Klachtenregeling Vakopleiding

- 14.1 Een klacht of geschil over de uitvoering van een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever met betrekking tot een Vakopleiding dient tijdig, volledig en duidelijk omschreven en schriftelijk met bewijs van ontvangst of per aangetekende brief te worden ingediend bij Phileas80 (Phileas80 BV, t.a.v. Afdeling coördinatie, Johan Cruijff Boulevard 65-71, 1101 DL Amsterdam). Onder 'tijdig' wordt in dit kader verstaan 'binnen een redelijke termijn nadat de (aspirant-)Cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren'. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de (aspirant-)Cursist zijn rechten ter zake verliest.
- 14.2 Indien het een relatief eenvoudig en snel op te lossen probleem betreft, kan de klacht telefonisch kenbaar worden gemaakt. Phileas80 zal dan zo spoedig mogelijk een oplossing voorstellen. Klachten worden geregistreerd en bewaard voor de duur van vastgestelde termijnen.
- 14.3 Phileas80 zal binnen zeven (7) werkdagen een schriftelijke ontvangstbevestiging sturen aan de klager. Phileas80 streeft ernaar alle klachten binnen 6 een termijn van 6 weken af te handelen. Indien een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, zal Phileas80 de deelnemer hiervan binnen de gestelde termijn in kennis stellen met toelichting van de uitstel en verwachte termijn van waarbinnen uitsluitel gegeven kan worden.
- 14.4 Een klacht zal door Phileas80 te alle tijden vertrouwelijk worden behandeld.
- 14.5 Phileas80 verplicht zich een nader onderzoek te starten naar de ingediende klacht en streeft ernaar om binnen een redelijke termijn maatregelen te kunnen treffen die voldoen aan de wensen van de klager.
- 14.6 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost wordt er een onafhankelijke derde ingeschakeld.
- 14.7 Geschillen tussen (aspirant-)cursist en Phileas80 over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door Phileas80 te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door Phileas80 aanhangig worden gemaakt bij de onafhankelijke derde genaamd RMH-Insurance B.V., Leermos 20, 2811 GW Reeuwijk.
- 14.8 RMH-Insurance B.V. neemt een geschil slechts in behandeling, indien de klager zijn klacht eerst bij Phileas80 heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing. Om het geschil vervolgens voor te kunnen leggen aan de RMH-Insurance B.V. moet de klager schriftelijk aangeven dat de uitkomst van de klachtenprocedure niet tot een bevredigend resultaat heeft geleid.
- 14.9 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij RMH-Insurance B.V. aanhangig te worden gemaakt.
- 14.10 Voor de behandeling van een geschil is de indiener van de klacht een vergoeding van €80,- aan RMH-Insurance B.V. verschuldigd.
- 14.11 Wanneer de (aspirant-)cursist een geschil voorlegt aan RMH-Insurance B.V., is Phileas80 aan deze keuze gebonden.
- 14.12 Wanneer Phileas80 een geschil wil voorleggen aan RMH-Insurance B.V., moet zij eerst de (aspirant-)cursist schriftelijk vragen zich binnen vier weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Phileas80 dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen. Eventuele geschillen worden nadat alle mogelijke oplossingen zijn onderzocht voorgelegd aan de bevoegde rechter in Amsterdam.
- 14.13 RMH-Insurance B.V. doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van RMH-Insurance B.V. gebeurt in de vorm van bindend advies en eventuele consequenties worden snel afgehandeld.
- 14.14 Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en voor de duur van 1 jaar bewaard.

### Artikel 15 Slotbepalingen

- 15.1 Al hetgeen tussen Phileas80 en Opdrachtgever is overeengekomen vindt zijn weergave uitsluitend in een schriftelijke overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden. Alle schriftelijke en mondelinge afspraken die tot dat moment tussen partijen bestonden komen hiermee uitdrukkelijk te vervallen. Wijzigingen zijn slechts geldig indien zij schriftelijk zijn overeengekomen door hiertoe bevoegd personeel.
- 15.2 De Nederlandse tekst van de Algemene Voorwaarden is steeds bepalend voor de uitleg daarvan. Algemene voorwaarden van Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij deze uitdrukkelijk schriftelijk van toepassing zijn verklaart.
- 15.3 Indien enige bepaling in deze Algemene Voorwaarden en/of een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever naar het oordeel van de bevoegde rechter ongeldig of onuitvoerbaar is, zullen de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden en/of de overeenkomst volledig van kracht blijven. Partijen zullen te goeder trouw onderhandelen en trachten tot overeenstemming te komen over een uitvoerbare alternatieve bepaling teneinde de bepaling die als ongeldig of onuitvoerbaar werd aangemerkt, te vervangen.
- 15.4 Deze Algemene Voorwaarden en een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever worden beheerst door Nederlands recht. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten. Een klacht of geschil over de uitvoering van Algemene Voorwaarden en/of een overeenkomst met betrekking Educatie anders dan een Standaardopleiding, zullen worden voorgelegd aan de bevoegde burgerlijke rechter in het Arrondissement Amsterdam.
- 15.5 Partijen hebben te alle tijden het recht in overeenstemming te besluiten tot een alternatieve wijze van geschillenbeslechting, waaronder minitrial, arbitrage en bindend advies.
- 15.6 Een geschil bestaat indien een der partijen zulks schriftelijk aan de andere partij meldt. Geschillen zullen onmiddellijk na het ontstaan door werknemers en/of andere medewerkers van partijen ter kennis van hun management worden gebracht.
- 15.7 Voordat een der partijen een geschil aan de rechter of arbiter ter beoordeling voorlegt, zullen partijen op topmanagementniveau het gerezen geschil uitputtend door middel van probleem-oplossend-onderhandelen te goeder trouw trachten op te lossen.
- 15.8 Partijen zullen een tussen hen gerezen geschil als strikt vertrouwelijk beschouwen en hierover naar derden toe geen uitspraken doen.
- 15.9 Bovengenoemde bepalingen van dit Artikel 15 blijven ook na de beëindiging van een overeenkomst tussen Phileas80 en Opdrachtgever van kracht.