

Algemene voorwaarden beroepsopleidingen OPPstap Zorg & Welzijn B.V. (tevens Studentenstatuut)

Inleiding

In dit document staan de algemene voorwaarden voor de opleidingen beroepsonderwijs van Oppstap. Deze algemene voorwaarden behoren bij de opleidingsovereenkomst (tevens bewijs van inschrijving als student).

Deel 1 van de algemene voorwaarden gaat over de uitvoering van de opleiding die je bij ons gaat volgen. Onder andere welke documenten belangrijk zijn, praktische afspraken over de begeleiding, afmelding bij ziekte, studeren en zwangerschap, hoe we handelen als je zonder melding afwezig bent en wanneer de overeenkomst wordt beëindigd. Dit zijn de rechten en plichten van jou als student en van Oppstap. Zo zorgen we voor een veilige en prettige omgeving voor iedereen, en borgen we dat het onderwijs goed kan worden uitgevoerd.

Deze algemene voorwaarden dienen tevens als studentenstatuut als bedoeld in artikel 7.4.8 lid 4 WEB. Het studentenstatuut is een document waarin jouw rechten en plichten als student bij Oppstap zijn beschreven.

Deel 2 van de algemene voorwaarden is zakelijker. Het gaat bijvoorbeeld over welke informatie je als student hoort te ontvangen, tot wanneer je je inschrijving kunt annuleren en wat je kunt doen als je een klacht hebt. Deze afspraken zijn opgesteld door de NRTO, samen met de consumentenbond. De NRTO is een organisatie die de kwaliteit van particulier onderwijs borgt, onder andere met een kwaliteitskeurmerk. Oppstap heeft dit keurmerk en houdt zich daarom aan deze algemene voorwaarden.

Let op:

- Volg jij je opleiding via je werkgever? In Deel 2 zijn de bepalingen 'alleen voor studenten die zijn ingeschreven via open inschrijving' **niet** op jou van toepassing.
- Ben je student via een open inschrijving? In Deel 2 zijn **óók** de bepalingen 'alleen voor studenten die zijn ingeschreven via een open inschrijving' op jou van toepassing.
- Sta je ingeschreven als extraneus (alleen examens)? In Deel 1 gelden voor jou niet de bepalingen die over onderwijs gaan, omdat je bij Oppstap alleen examens afneemt.

Artikel 1. Afkortingen en definities

BPV:	Beroepspraktijkvorming als bedoeld in de artikelen 7.2.8 en 7.2.9 Wet educatie en beroepsonderwijs;
BPVO:	de beroepspraktijkvormingsovereenkomst;
BPV-blad:	bijlage bij de BPVO met de actuele BPV-gegevens van de student;
BPV-periode:	periode waarop de praktijkovereenkomst betrekking heeft en waarin de BPV plaatsvindt, met een concrete aanvangs- en einddatum;
Leerbedrijf:	Een door de SBB erkend bedrijf of organisatie voor de beroepspraktijkvorming zoals bedoeld in artikel 1.5.3 Wet educatie en beroepsonderwijs;
Lpw:	Leerplichtwet 1969;
NRTO:	Vereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding;
OER:	de onderwijs- en examenregeling als bedoeld in artikelen 1.4.1 lid 1 laatste volzin en 7.4.8 lid 2a Wet educatie en beroepsonderwijs;
Opleiding:	een erkende beroepsopleiding als bedoeld in de artikelen 1.4.1 en 7.1.2 Wet educatie en beroepsonderwijs;
Opleidingsblad:	Bijlage van de Overeenkomst, met de actuele opleidingsgegevens van de student;
Oppstap:	OPPstap Zorg & Welzijn B.V.;
Overeenkomst:	opleidingsovereenkomst zoals bedoeld in artikel 2.1 tevens inhoudende bewijs van inschrijving van de student als bedoeld in artikel 8.1.1 Wet educatie en beroepsonderwijs voor een opleiding van Oppstap;
SBB:	Samenwerkingsorganisatie Beroepsonderwijs Bedrijfsleven zoals bedoeld in artikel 1.5.1 lid 1 Wet educatie en beroepsonderwijs;
Student:	de natuurlijke persoon die een opleiding volgt en daartoe met Oppstap een overeenkomst aangaat;
Studentenstatuut:	het studentenstatuut als bedoeld in artikel 7.4.8 lid 4 Wet educatie en beroepsonderwijs en onderdeel uitmakend van de algemene voorwaarden van de overeenkomst;
WEB:	Wet educatie en beroepsonderwijs.

Artikel 2. Inhoud en inrichting van de opleiding

- Elke opleiding bestaat uit een aantal wettelijk verplichte onderdelen die zijn vastgelegd in een landelijk geldend kwalificatiedossier (*Artikel 2.1 geldt niet voor CZO en NLQF studenten*). De onderdelen zijn:
 - Beroepsgerichte onderdelen (bestaande uit kerntaken en werkprocessen);
 - Generieke onderdelen (rekenen, Nederlands, loopbaan en burgerschap en voor opleidingen op niveau 4 ook Engels);
 - Keuzedelen;
 - BPV/Stage: Afspraken over de beroepspraktijkvorming staan in een praktijkovereenkomst tussen Oppstap, de student en het leerbedrijf dat de BPV verzorgt.
- De inhoud en inrichting van de door jou gekozen opleiding staan in de OER en het examenreglement geeft regels met betrekking tot examineren. Deze heb je ontvangen voor de start van de opleiding, en wordt in één van de eerste lessen besproken. Je kunt de OER en het examenreglement daarnaast altijd terugvinden in je online leeromgeving.

Artikel 3. Tijdvakken en locaties

- Oppstap maakt het rooster en de locaties op tijd en ruim voor het begin van de lessen aan de student bekend. Oppstap maakt het rooster bekend in de online leeromgeving.
- De student moet de opleidingsactiviteiten volgens het geldende rooster volgen.
- Oppstap mag het rooster en de locaties om organisatorische en/of onderwijsinhoudelijke redenen wijzigen. Oppstap spant zich in om wijzigingen van het rooster en/of de locatie op tijd (voor aanvang van de les) door te geven aan de student.

4. Oppstap verwacht van de student dat hij/zij op tijd, dat wil zeggen voor het begin van de opleidingsactiviteit, op de locatie aanwezig is.

Artikel 4. Algemene verplichtingen

1. Oppstap organiseert het onderwijs en de examinering op zo'n manier dat de student de opleiding redelijkerwijs binnen de gestelde termijn met succes af kan ronden. Te weten voor of uiterlijk op de verwachte einddatum die op de overeenkomst staat. Oppstap draagt zorg voor het realiseren van de ingeroosterde lessen en andere activiteiten en zorgt in het geval van lesuitval voor een passend alternatief.
2. De student spant zich zo goed mogelijk in om de opleiding binnen de gestelde termijn met succes af te ronden. Dat is voor of uiterlijk op de verwachte einddatum die op de overeenkomst staat. In het bijzonder is de student verplicht daadwerkelijk aan opleidingsactiviteiten deel te nemen, tenzij dit om zwaarwegende redenen niet van hem/haar kan worden verwacht.

Artikel 5. Begeleiding en extra ondersteuning

1. Studenten worden gedurende de opleiding zorgvuldig begeleid, volgens de afspraken die in de OER zijn beschreven.
2. Indien van toepassing worden voor individuele studenten aanvullende afspraken gemaakt over extra begeleiding indien dit geen onevenredige inspanningen vergt van Oppstap. Deze afspraken worden in principe voor aanvang van de opleiding gemaakt, maar kunnen ook tijdens de looptijd van de overeenkomst worden gemaakt of aangepast.
3. De student dient Oppstap tijdig de benodigde informatie over de (mogelijke) extra ondersteuningsbehoefte aan te leveren, zodat Oppstap op basis daarvan kan onderzoeken of zij deze ondersteuning kan bieden.

Artikel 6. Ziekte en afwezigheid om andere redenen

(Artikel 6.6 en 6.7 gelden niet voor CZO en NLQF studenten)

1. Als de student wegens ziekte of andere zwaarwegende persoonlijke omstandigheden een opleidingsactiviteit niet kan volgen, moet hij/zij dit zo snel mogelijk – uiterlijk op de dag zelf – melden bij de docent en/of het leerbedrijf (BPV) volgens de bij Oppstap resp. het leerbedrijf geldende procedure.
2. Oppstap kan de student in het geval van langdurige ziekte die zorgt voor afwezigheid van 4 aaneengesloten weken, vragen een verklaring van een arts in te leveren. In deze verklaring moet staan dat de student wegens medische redenen de onderwijsactiviteiten niet kan volgen.
3. Oppstap kan ten bewijze van zwangerschap vragen hiervoor een verklaring van een arts of verloskundige aan te leveren.
4. Wanneer de verklaring genoemd in de artikelen 6.2 en 6.3 niet kan worden geleverd, of onvoldoende de afwezigheid rechtvaardigt, is dat een grond voor Oppstap om de overeenkomst te ontbinden.
5. Indien de student om een andere reden dan ziekte of andere zwaarwegende persoonlijke omstandigheden niet kan deelnemen aan een opleidingsactiviteit, dient hij/zij vooraf verlof aan te vragen bij de docent en/of het leerbedrijf. De door het leerbedrijf verleende toestemming moet uiterlijk twee werkdagen voor de betreffende opleidingsactiviteit, met opgave van reden, worden doorgegeven aan de docent, conform de geldende procedures van zowel Oppstap als het leerbedrijf. De student is verplicht zowel de reden van afwezigheid als de verkregen toestemming van het leerbedrijf aan de docent te melden. De student die verlof heeft gekregen, is verplicht de betreffende opleidingsactiviteit in te halen c.q. anderszins te compenseren (bijv. door het maken van een opdracht), tenzij anders is afgesproken met de docent en/of het leerbedrijf.
6. Als de student:
 - a. onder de Lpw valt, én
 - b. zonder geldige reden les- of praktijktijd heeft verzuimd, én
 - c. dit verzuim plaatsvond gedurende zestien uren les- of praktijktijd in een periode van vier weken,dan geeft Oppstap dit zonder uitstel door aan het Digitaal Verzuimloket van de Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO.

7. Studenten boven de 18 jaar die nog geen startkwalificatie hebben, worden gemeld in geval van verzuim van vier aaneengesloten weken bij het Digitaal Verzuimloket van de Dienst Uitvoering Onderwijs, DUO.

Artikel 7. Gedrag en professionele houding

1. Oppstap bereidt haar studenten erop voor om te kunnen werken in de beroepspraktijk. Daarbij hoort een professionele houding tijdens het werken. Professionaliteit blijkt uit het nakomen van afspraken, een goede werkhouding, respectvolle communicatie, het zich houden aan de (huis)regels van Oppstap en het leerbedrijf.
2. We vinden de volgende afspraken belangrijk en passen bij de beroepspraktijk:
 - a. Respect voor elkaar. Oppstap verwacht dat studenten en medewerkers elkaar respecteren zonder te letten op afkomst, geloof, hoe iemand er eruitziet, ras of politieke richting. Uitingen van agressie, bedreiging, geweld, (seksuele) intimidatie, discriminatie, pesten en extremisme zijn niet toegestaan.
 - b. Respect voor de omgeving. Studenten zijn te gast op de leslocaties. Oppstap verwacht dat zij zich netjes gedragen in de gebouwen en op de buitenterreinen, geen rommel maken en de veiligheid en gezondheid van henzelf en anderen niet in gevaar brengen.
 - c. Respect voor de beroepscode. Oppstap verwacht dat studenten zich houden aan de professionele afspraken in de actuele beroepscode van hun branche.
 - d. Respect voor privacy. Studenten mogen geen persoonsgegevens, foto-, film- en geluidsopnamen van docenten of studenten maken en/of op social media plaatsen, zonder dat ze daarvoor uitdrukkelijk toestemming hebben gekregen van deze docenten en studenten.
 - e. Alcoholische drank, (soft)drugs en wapens (waaronder messen, stoot- en steekwapens) zijn ten strengste verboden op de onderwijslocaties van Oppstap.
3. Een student die te maken krijgt met ongewenst gedrag kan dit melden en/of bespreken met de vertrouwenspersoon. De contactgegevens zijn vermeld in de OER. De vertrouwenspersoon is onafhankelijk en heeft een geheimhoudingsplicht.

Artikel 8. Schorsing en verwijdering

1. Een student die tijdens een opleidingsactiviteit ongewenst gedrag vertoont, kan door de docent uit de betreffende opleidingsactiviteit worden geplaatst. Dit is een time out.
2. Als de student zich niet aan de gedragsregels van Oppstap houdt, kan Oppstap de student schorsen. Schorsen betekent een tijdelijke uitsluiting van deelname aan opleidingsactiviteiten. Een schorsing wordt door Oppstap gemeld aan het leerbedrijf.
3. Oppstap kan de student maximaal vijf (5) opleidingsdagen met onmiddellijke ingang schorsen. Deze termijn kan nog eens met maximaal vijf (5) opleidingsdagen worden verlengd.
4. Oppstap kan de schorsing schriftelijk of mondeling doorgeven aan de student. De reden, de startdatum en de duur van de schorsing moeten worden vermeld. Oppstap moet een mondelinge schorsing meteen schriftelijk bevestigen. De hiervoor omschreven punten moeten dan ook worden vermeld.
5. De student kan binnen vijf (5) opleidingsdagen na het opleggen van de schorsing zijn reactie schriftelijk aan Oppstap kenbaar maken.
6. Naast time out en schorsing kent Oppstap definitieve verwijdering van de opleiding. Verwijderen betekent een beëindiging van de overeenkomst en tevens uitschrijving als student.
7. Tot verwijdering kan worden overgegaan als er sprake is van ernstig en/of herhaaldelijk ongewenst gedrag.
8. De student heeft het recht om een klacht in te dienen over het besluit van Oppstap om hem/haar te verwijderen. Deze klacht kan binnen vijf werkdagen worden toegestuurd aan de klachtencoördinator van Oppstap:
klachtencoordinator@oppstap.nl.

Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. Oppstap aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van opschorting en/of tussentijdse beëindiging van deze overeenkomst op grond van schorsing en/of verwijdering van de student. Het leerbedrijf respectievelijk de student heeft in dat geval geen recht op terugbetaling van gemaakte kosten.
2. Oppstap is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, verduistering en/of beschadiging van eigendommen van de student.
3. Oppstap is jegens de student aansprakelijk voor de schade geleden door de student, indien en voor zover er op Oppstap een wettelijke verplichting tot schadevergoeding rust.

Artikel 10. Klachten en rechtsbescherming

1. De student heeft het recht een klacht in te dienen over de opleiding of een medewerker van Oppstap via de klachtenregeling van Oppstap. De procedure is te vinden in de OER en op de website van Oppstap.
2. Tegen een beslissing van de examencommissie of een examinerator van Oppstap kan de student beroep instellen bij de Commissie van Beroep voor Examens van de NRTO. De procedure is te vinden in het Examenreglement van Oppstap dat beschikbaar is in de online leeromgeving.
3. Partijen kunnen geschillen over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst aanhangig maken bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, conform artikel 16 van de algemene voorwaarden van de NRTO (Deel 2 Algemene voorwaarden).
4. Naast het bepaalde in artikel 10.3, behouden partijen de mogelijkheid om geschillen die voortvloeien uit of verband houden met deze overeenkomst voor te leggen aan de bevoegde rechter van de vestigingsplaats van Oppstap dan wel de bevoegde rechter van de woonplaats van de student.

Artikel 11. Duur en beëindiging overeenkomst

(Artikel 11.2 punt g en 11.2 punt h gelden niet voor NLQF en CZO studenten)

1. Deze algemene voorwaarden treden na ondertekening van de overeenkomst (tevens bewijs van inschrijving) in werking en worden aangegaan voor de tussen partijen overeengekomen duur van de opleiding zoals vermeld op het bewijs van inschrijving.
2. De overeenkomst eindigt:
 - a. Als de student de opleiding met succes heeft afgerond;
 - b. Als de student zich laat uitschrijven voor de opleiding;
 - c. Als de student bij langdurige afwezigheid (4 aaneengesloten weken) desgevraagd geen dragende medische verklaring kan of wil overleggen;
 - d. Als Oppstap niet langer in staat is de opleiding aan te bieden, waarbij Oppstap zich inspent ervoor te zorgen dat de student de opleiding bij een andere school kan afmaken;
 - e. Met wederzijds goedvinden;
 - f. Bij overlijden van de student;
 - g. Als gevolg van een 3^e NO GO, of het niet voldoende afronden van een tweede herkansing examinering;
 - h. Na advies van de examencommissie, als gevolg van gedrag dat niet passend is bij de beroepshouding, conform artikel 8.1.7b WEB;
 - i. Als tijdens de opleiding blijkt dat de student geen Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) of Verklaring Geen Bezwaar (VGB) krijgt waardoor het niet mogelijk is om de BPV te volgen doordat in die specifieke branche een VOG/VGB vereist is.
 - j. Als tijdens de opleiding de BPV overeenkomst wordt beëindigd door het leerbedrijf en Oppstap er samen met de student niet in slaagt voor hem/haar een andere passende BPV plek te vinden.

Artikel 12. Verlenging en nieuwe overeenkomst

1. Indien de student de opleiding niet zal afronden op de verwachte einddatum zoals vermeld op het (actuele) opleidingsblad, kan de student tot uiterlijk een (1) kalendermaand na de verwachte einddatum aan Oppstap vragen om een verlenging van de opleidingsduur. In dat geval zal Oppstap een nieuw opleidingsblad maken

waarop de nieuwe verwachte einddatum wordt vastgelegd alsmede de daarmee verband houdende afspraken, waaronder begrepen maar niet beperkt tot afspraken over het onderwijs, de begeleiding en examinering en de kosten die verband houden met de verlenging.

2. Een verzoek tot verlenging van de opleidingsduur kan maximaal twee (2) keer en voor in totaal een periode van maximaal twaalf (12) maanden gerekend vanaf de initieel verwachte einddatum worden gedaan. In het geval van langdurige ziekte of zwangerschap van de student kan Oppstap een uitzondering maken op deze regel en de student een langere verlengingsperiode gunnen.
3. Verlenging van de opleidingsduur is slechts mogelijk indien en zolang de betreffende opleiding wordt aangeboden door Oppstap en/of het Crebo van de opleiding nog geldt.
4. Verlenging van de opleidingsduur kan nieuwe betalingsverplichtingen met zich meebrengen. Oppstap stuurt de student dan wel de werkgever (indien werkgever de opleidingskosten betaalt) een offerte voor de kosten die verband houden met de verlenging. In het geval een verlenging van de opleidingsduur samenhangt met dan wel gevolgen heeft voor de BPV-periode, zal de BPV-periode eveneens worden verlengd, overeenkomstig het bepaalde in de BPVO.
5. Oppstap zal geen nieuwe overeenkomst aangaan met een student wanneer de eerste overeenkomst is ontbonden vanwege artikel 11 lid 2 onderdelen g tot en met j.
6. Oppstap zal geen nieuwe overeenkomst aangaan met een student die voor een opleiding is uitgeschreven vanwege ernstig en/of herhaaldelijk ongewenst gedrag.

Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Zoals in de inleiding staat, is Oppstap door het lidmaatschap van de NERTO verplicht de algemene voorwaarden te hanteren. Een deel van de voorwaarden zijn mogelijk wat minder direct van toepassing op jouw persoonlijke situatie. Mocht je er vragen over hebben, dan horen we het graag.

De Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NERTO) zijn tot stand gekomen in overleg met De Consumentenbond in november 2020.

Artikel 1 - Definities

Abonnement	Een regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een leeraanbod.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
Educatieve dienst	Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
EVC	Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
Niet-formeel onderwijs	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.
Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in de vorm van een abonnement.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die tussen OPPstap en u wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.
Opstartkosten	De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt. Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten; huren trainingslocatie; toezending van en opvolging op de door student in te sturen of aan te leveren documenten waaronder de overeenkomst; indien van toepassing afname van een intake-toets en/of voeren van een intakegesprek; plannen en het samenstellen van de groepsindelingen lesroosters en werving en planning van de docenten; specifieke voorlichting/informatievoorziening; het verspreiden van informatiemateriaal; administratieve verwerking van de inschrijving; opzetten studentendossier; het opzetten en inrichten van de studentaccount in de online leeromgeving; de voorbereidingen voor en

uitvoering van de eventuele introductie; gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intake-toetsen, informatiemateriaal etc.) Of andere kosten voor zover een opleider deze kan aantonen.

Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van OPPstap afneemt.

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Oppstap en u met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien Oppstap ook andere (branche-gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst.
Dit geldt niet als er bepalingen in zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan de bepalingen die staan in het Onderwijs- en het examenreglement (OER), de overeenkomst/het studentenstatuut of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor u gunstigste bepaling. Wel mag Oppstap altijd ten gunste van u afwijken ook ten opzichte van de algemene voorwaarden. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
3. Oppstap kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 3 - Aanbod

1. Oppstap brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - a. In het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - wanneer de educatieve dienst start;
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
 - b. Of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Oppstap.

5. Oppstap mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het adres van Oppstap, inclusief het bezoekadres van de vestiging van Oppstap;
 - b. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met Oppstap via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Oppstap een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door Oppstap kunt u de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

(alleen voor studenten open inschrijving)

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Oppstap doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de Opstartkosten. Voor alle duidelijkheid treft u hieronder een overzicht van deze kosten als percentage van de overeengekomen prijs. Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding. Indien de te betalen redelijke vergoeding lager is dan zal u een lagere vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Oppstap worden onderbouwd:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	40% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Tussentijdse beëindiging	Bij tussentijdse beëindiging 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld: • Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. • Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.	Bij tussentijdse beëindiging 40% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs voor alleen het lopend studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs ongeacht, of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld: • Bij opleiding lopend over het hele jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. • Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.*

**NRTO-leden mogen standaard of in individuele gevallen ten gunste van u afwijken van de percentages in bovenstaande tabel.*

2. Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
3. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a) annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
 - b) bij annulering tot zes weken voor aanvang bent u de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten “computer based” examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;

- c) bij latere annulering bent u de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval u deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Oppstap worden onderbouwd.
4. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval u deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Oppstap worden onderbouwd. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na de overeengekomen abonnementsperiode in het geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van maximaal één maand.
 5. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien Oppstap niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
 6. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien Oppstap niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
 7. Oppstap stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
 8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. Oppstap betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
 9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 dient u eventueel van Oppstap ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Oppstap terug te zenden. Oppstap is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor uw rekening te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor uw risico. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door u aan Oppstap worden voldaan.
 10. Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6 wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van Oppstap aan u van rechtswege ontbonden.
 11. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijke verzoek. In dergelijke gevallen behoudt u het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als u in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan bent u een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan Oppstap verschuldigd.

12. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:

- a. u er van tevoren uitdrukkelijk mee hebt ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat u verklaart afstand te doen van uw recht van ontbinding, en
- b. Oppstap de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van Oppstap of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van Oppstap worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Oppstap. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij Oppstap.

Artikel 7 – Prijswijzigingen (alleen voor studenten open inschrijving)

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8 - Levering

1. Lesmateriaal
 - a. Oppstap levert het lesmateriaal tijdig aan u. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
 - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door Oppstap vervangen zonder kosten voor u.
2. Correctiewerk
 - a. U wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
 - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is Oppstap bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien Oppstap zijn verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. Oppstap heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 10 – Betaling (alleen voor studenten open inschrijving)

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Oppstap aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. Oppstap mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door Oppstap tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling (alleen voor studenten open inschrijving)

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Oppstap zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt Oppstap u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
- b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is Oppstap gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
- c) Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
- d) Oppstap kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12 – Opschorten (alleen voor studenten open inschrijving)

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal Oppstap het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van Oppstap

Voor zover Oppstap toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Oppstap voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van Oppstap voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van Oppstap, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Door u verstrekte informatie wordt door Oppstap, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Oppstap conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15 - Vragen en klachten

1. Oppstap heeft de intentie een vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is Oppstap telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door Oppstap binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Oppstap per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. Oppstap doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Oppstap. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16 - Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en Oppstap over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door Oppstap aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij Oppstap heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is Oppstap aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer Oppstap een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. Oppstap 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.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 17 - Nakominggarantie

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
2. De NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door u is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surseance van betaling verleend, of

- het lid is failliet verklaard, of
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.

Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5000,- per bindend advies. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat u op deze garantie een beroep doet, en dat u vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van uw beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

Artikel 18 - Wijziging

De NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met De Consumentenbond.