

Algemene voorwaarden



E & R Opleidingen B.V.

Utrechthaven 1a

3433PN Nieuwegein

088-4403550

info@e-r-opleidingen.nl

www.e-r-opleidingen.nl

Algemene voorwaarden Opdrachtnemer

Artikel 1 Werkingssfeer

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Het afnemen van rijlessen of andere zaken betekent automatisch dat de opdrachtgever de algemene voorwaarden accepteert.

1.2 Indien onduidelijkheid bestaat omtrent de uitleg van een of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden 'naar de geest' van deze bepalingen.

1.3 Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.

1.4 Een overeenkomst komt tot stand door ondertekening door de opdrachtgever of indien deze minderjarig is door zijn/haar wettelijke vertegenwoordigers of door het afnemen van een product.

Artikel 2 Definities

Opdrachtgever: Degene die opdracht geeft aan de opdrachtnemer om een opleiding te volgen en rijonderricht ontvangt van de instructeur/docent teneinde het bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen of andere certificaten.

Instructeur/docent: Degene die rijonderricht geeft aan de opdrachtgever teneinde het bewijs van rijvaardigheid voor de opdrachtgever te verkrijgen of andere opleidingen geeft ten behoeve van bewijs van deelname of certificaat.

Rijonderricht: Rijonderricht is het verkrijgen van praktijklessen en aanwijzingen van de instructeur/docent die de opdrachtgever zal opvolgen en benodigd zijn op verantwoorde wijze deel te nemen aan het CBR praktijkexamen teneinde een bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen.

Opdrachtnemer: Degene die opdracht van de opdrachtgever heeft verkregen teneinde rijonderricht te geven en een instructeur/docent in staat dient te stellen om de opdrachtgever het bewijs van rijvaardigheid te verkrijgen.

Artikel 3 Algemeen

3.1 Gedurende een rijles is de opdrachtgever niet de juridische bestuurder van het voertuig, maar enkel de feitelijke bestuurder. Dit betekent dat zolang er sprake is van een autorijles de instructeur/docent, c.q. bij het afleggen van een examen voor het verkrijgen van een bewijs van rijvaardigheid de examinerator, juridisch aansprakelijk is. Processen verbaal voor overtredingen van de Wegenverkeerswetgeving zijn derhalve de verantwoordelijkheid van de instructeur/docent c.q. examinerator. Dit geldt eveneens voor de gevolgen van een ongeluk. Onder een autorijles wordt mede begrepen het afleggen van een onderzoek naar het verkrijgen van een bewijs van rijgeschiktheid en rijvaardigheid (rijexamen).

Artikel 4 Verplichtingen ten aanzien van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat:

4.1 Rijonderricht wordt gegeven door instructeurs/docenten die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM).

4.2 De opdrachtgever zo veel mogelijk rijonderricht ontvangt van dezelfde instructeur/docent.

4.3 Er een rijopleiding wordt gegeven die er op gericht is de opdrachtgever zo ver op te leiden, dat er op verantwoorde wijze kan worden deelgenomen aan het CBR-praktijkexamen.

4.4 Nadat de opdrachtgever de kosten van het onderzoek aan de opdrachtnemer heeft voldaan de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid door de opdrachtnemer onder voldoening van de daarvoor geldende bedragen en onder overlegging van de benodigde bescheiden- daadwerkelijk is ingediend bij de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR); e.e.a. mits de opdrachtgever Opdrachtnemer hiertoe gemachtigd heeft bij het CBR, uiterlijk twee weken na de datum waarop in overleg met de opdrachtgever is besloten dat het onderzoek naar de rijvaardigheid kan worden aangevraagd.

4.5 De opdrachtgever, die via de opdrachtnemer het onderzoek heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij/zij is opgeroepen door het CBR, tot het afleggen van een onderzoek naar de rijvaardigheid de beschikking heeft over hetzelfde les(motor)voertuig als waarin hij/zij de rijlessen heeft ontvangen; dan wel over een gelijkwaardig les(motor)voertuig beschikt waarbij in het geval sprake is van een substantieel ander type hij/zij daarin gedurende minimaal een lesuur rijonderricht heeft ontvangen.

4.6 De tijdsduur van de te geven rijles, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst, volledig wordt benut voor het geven van rijles.

4.7 Er verzekeringen zijn afgesloten, welke een passende dekking bieden tegen aansprakelijkheid van de opdrachtnemer jegens de opdrachtgever tijdens rijonderricht, dan wel onderzoek naar rijvaardigheid, veroorzaakte schade. Deze verzekeringen zijn in overeenstemming met hetgeen in de rijopleiding branche gebruikelijk is.

Artikel 5 Verplichtingen ten aanzien van de opdrachtgever

De opdrachtgever verplicht zich:

5.1 Aan het begin van de opleiding de opdrachtnemer te machtigen met zijn DigiD gegevens + SMS bevestiging via www.mijncbr.nl teneinde het reserveren van tussentijdse toets/examens mogelijk te maken. Gelijktijdig vult de opdrachtgever een Gezondheidsverklaring in en betaalt deze rechtstreeks aan het CBR. Tevens zorgt de opdrachtgever dat deze gegevens actueel blijven.

5.2 Ervan te overtuigen of dat, indien het onderzoek naar de rijvaardigheid met goed gevolg is afgelegd, op grond van zijn/haar verblijfsstatus een rijbewijs kan worden afgegeven. De opdrachtnemer kan er niet voor aansprakelijk worden gesteld indien aan een opdrachtgever de afgifte van het rijbewijs wordt geweigerd.

5.3 Te melden dat er geen sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van een motorvoertuig. Mocht gedurende de rijopleiding/het examen blijken dat de opdrachtgever een ontzegging heeft tot het besturen van een motorvoertuig dan is de opdrachtnemer niet aansprakelijk voor de hieruit voortvloeiende consequenties en volgt nimmer terugbetaling van genoten rijlessen of examenvergoedingen.

5.4 Een gezondheidsverklaring in te dienen, naar waarheid in te vullen en te betalen aan het CBR. De opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor de uitslag van de medische rijgeschiktheid van de opdrachtgever. Terugbetaling van lesgeld over reeds gevolgde lessen is derhalve niet aan de orde.

5.5 Te houden aan de afgesproken datum, tijd en plaats voor de rijles. Door de opdrachtnemer wordt hierbij maximaal een wachttijd van 10 minuten in acht genomen. Deze wachttijd wordt gekort op de oorspronkelijke lesduur. Bij het niet verschijnen op het afgesproken lesuur zonder tijdige afzegging dient door de opdrachtgever de volledige les-prijs te worden voldaan; ook verandering van de eerder afgesproken plaats is alleen mogelijk wanneer dit tijdig is besproken en dit logistiek past in het lesschema van de opdrachtnemer.

5.6 Te houden aan de bedenktijd van maximaal 14 dagen na een open inschrijving via de website of via telefoon.

5.7 Alle aanwijzingen van de rijinstructeur/docent tijdens de rijlessen en/of opleiding op te volgen.

5.8 De mobiele telefoon uit te zetten tijdens de lessen, op weg naar huis na afloop van de les of het onderzoek naar de rijvaardigheid. Voor noodsituaties beschikt de instructeur/docent over een mobiele telefoon.

5.9 Bij een onderzoek naar de rijgeschiktheid, - tussentijdse toets, rijexamen, nader onderzoek en versneld bijzonder examen - een geldig legitimatiebewijs (of geldig vervangend document), het zelfreflectie-formulier en de oproepkaart te kunnen overleggen. De oproepkaart wordt via TOP van het CBR toegestuurd op het bij de machtiging vermelde e-mailadres.

5.10 Eventuele medische klachten, waarvan hij/zij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen tijdig mede te delen aan de opdrachtnemer c.q. het examenbureau voordat het rijonderricht c.q. het onderzoek naar de rijvaardigheid wordt begonnen. Indien de opdrachtgever nalaat dit te doen en het rijonderricht c.q. het onderzoek naar de rijvaardigheid daardoor moet worden onderbroken of afgebroken, kan de opdrachtnemer hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld. Bij twijfel kan voor aanvang van de rijopleiding een "informatie Gezondheidsverklaring" worden ingevuld.

5.11 De voertuigen schoon te houden: geen voeten of schoenen op de bekleding; niet eten, drinken of roken in het voertuig.

5.12 15 minuten voor de afgesproken tijd gereed te zijn voor het ontvangen van rijonderricht. De opdrachtgever dient rekening te houden per lesuur ruim 75 min. weg te zijn). En altijd een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben tijdens het lessen- de TTT en alle examens bij het CBR.

5.13 De autogordel te dragen, ook als hij/zij achterin de auto als passagier meerijdt. Indien er geen medische indicatie is voor het niet dragen van een autogordel, aangetoond met een verklaring van een arts, zal door de opdrachtnemer bij het weigeren van het dragen van de autogordel geen rijonderricht worden gegeven. In deze situatie dient door de opdrachtgever de volledige lesprijs te worden voldaan.

5.14 Voorafgaand aan het rijonderricht geen alcohol of andere stoffen tot zich te nemen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. Indien dit door instructeur/docent voor of tijdens het rijonderricht wordt bemerkt, wordt niet of niet langer rijonderricht gegeven en dient het volledige lesgeld te worden betaald. Indien de instructeur/docent het niet bemerkt en desalniettemin er tijdens het rijonderricht schade aan het voertuig en/of schade bij derden ontstaat - die aantoonbaar het gevolg is van het gebruik van dergelijke stoffen - is alle daaruit voortvloeiende schade voor rekening van de opdrachtgever en vrijwaart de opdrachtnemer zich voor alle aansprakelijkheid.

5.15 Na het aanvragen van een examen/tussentijdse toets is de opdrachtgever verplicht door te gaan met het volgen van het in onderling overleg nog benodigde aantal lessen rijonderricht zoals overeengekomen met de instructeur/docent voorafgaande aan de aanvraag bij het CBR tot het onderzoek naar de rijvaardigheid.

Artikel 6 Betaling

6.1 Tenzij anders wordt overeengekomen moet betaling van het lesgeld giraal worden voldaan. Indien wordt overeengekomen dat er giraal wordt betaald dient deze betaling plaats te vinden vóór aanvang van de les. Wanneer een aantal lessen vooraf worden overgemaakt worden deze afgetekend op de les-afsprakenkaart.

6.2 De opdrachtnemer is gerechtigd tijdens de duur van de lesovereenkomst haar lesprijs te verhogen. De opdrachtgever heeft in dat geval het recht om de lesovereenkomst schriftelijk te ontbinden, van welke

bevoegdheid hij/zij gebruik kan maken tot twee weken na kennisneming van de prijsverhoging. De verhoging van de verschuldigde bijdragen aan het CBR of BNOR worden doorberekend in de kosten van het examen/tussentijdse toets of nader onderzoek. Verhoging van de bijdragen aan het CBR vallen buiten de ontbindende voorwaarden om de lesovereenkomst op te zeggen.

6.3 Indien contant dient te worden betaald - dan wel op basis van een schriftelijke overeenkomst een bedrag giraal dient te worden overgemaakt - en deze betaling uitblijft, ontvangt de opdrachtgever binnen 14 dagen nadat de achterstand is opgetreden een factuur. De opdrachtnemer is gerechtigd het bedrag van de achterstand te verhogen met de daarbij gepaard gaande administratiekosten. Deze bedragen € 25,00. De Opdrachtnemer is gerechtigd om bij een betalingsachterstand (tijdelijk) het rijonderricht te stoppen tot de achterstand in betaling is voldaan.

6.4 Indien 14 dagen na factuurdatum het factuurbedrag niet of niet volledig is voldaan, is de opdrachtgever van rechtswege in verzuim. In dat geval wordt over het nog openstaande bedrag wettelijke rente berekend. Het resterende gedeelte van de maand vanaf het moment waarop de betaling had moeten plaatsvinden, wordt als gehele maand aangemerkt.

6.5 Indien de opdrachtgever in verzuim verkeert, blijft de opdrachtgever het openstaand bedrag verschuldigd, en kan de opdrachtnemer de vordering ter incasso uit handen geven aan een derde. In dat geval is de opdrachtnemer gerechtigd het verschuldigd bedrag met incassokosten te verhogen. Deze incassokosten omvatten zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke kosten. Buitengerechtelijke kosten zijn alle kosten die aan de opdrachtnemer in rekening worden gebracht door advocaten, procureurs, deurwaarders en ieder ander van wie de opdrachtnemer zich bedient voor de invordering van het verschuldigde bedrag.

6.6 Indien de opdrachtgever een overeenkomst in de vorm van een zogenaamd pakket is aangegaan en het totaalbedrag is voldaan, is de opdrachtnemer gerechtigd, als de opdrachtgever eerder stopt met lessen dan het aantal lessen uit het pakket, de pakketprijs om te zetten naar de prijs van losse lessen. De opdrachtgever zal dan bij verrekening van het saldo de losse lesprijs berekend krijgen. Bij slagen binnen het aantal lessen blijft de pakketprijs behouden. De opdrachtgever zal dan bij verrekening van het saldo de pakketprijs berekend krijgen. Indien een opdrachtgever een pakket heeft gekocht met een ingesloten praktijkexamen en de opdrachtgever neemt niet deel aan het door de opdrachtnemer aangeboden examen, zal geen restitutie van examengeld plaatsvinden.

Artikel 7 Theorie en theorie-examen

7.1 Leerboeken en ander lesmateriaal ten behoeve van de praktijk- en/of theorielessen kunnen via de webshop op www.e-r-opleidingen.nl worden aangeschaft en dienen bij bestelling te worden voldaan aan de leverancier. Indien de opdrachtgever geen theoriecursus of theorieboeken besteld via de webshop zal hij/zij zichzelf vergewissen dat actueel lesmateriaal wordt gebruikt. Tevens bestaat de mogelijkheid om een theoriepakket bij de opdrachtnemer te kopen.

7.2 De opdrachtgever zorgt dat hij/zij op het moment dat dit nodig is in het bezit te zijn van een geldig theoriecertificaat. Een reservering voor een theorie-examen kan gemaakt worden via www.mijncbr.nl. De kosten worden via IDEal betaald aan het CBR.

Artikel 8 Aanvraag onderzoek naar de rijvaardigheid (het rijexamen)

(tussentijdse toets, rijexamen, nader onderzoek, versneld bijzonder examen) verder te noemen het onderzoek.

8.1 Tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen dienen de kosten van of ten behoeve van de aanvraag van het onderzoek na machtiging van de opdrachtnemer giraal aan de opdrachtnemer te worden voldaan.

8.2 Binnen veertien dagen na betaling van de aanvraag van het onderzoek geeft de opdrachtgever per mail door op welke datum hij/zij verhinderd is om een TTT of examen af te leggen. Indien de opdrachtgever geen data van verhindering aangeeft zal een willekeurige datum die beschikbaar is in het TOP reserveringssysteem worden vastgelegd.

8.3 Indien het onderzoek geen doorgang vindt omdat de opdrachtgever niet of te laat op het onderzoek verschijnt, of omdat de opdrachtgever geen vereiste en/of geldige documenten kan tonen, dan zijn de kosten voor aanvraag van een nieuw onderzoek voor rekening van de opdrachtgever.

8.4 De Opdrachtnemer is na mondelinge of schriftelijke aankondiging gerechtigd tussentijdse prijswijzigingen van het praktijkgedeelte van het onderzoek door te berekenen en is verplicht op verzoek van de opdrachtgever een schriftelijke specificatie van die prijswijziging te geven.

8.5 Het CBR-praktijk-examen vindt zoveel mogelijk aansluitend aan de opleidingsperiode plaats.

Artikel 9 Annulering

Is de wettelijke bedenktijd vervallen óf is de opleiding reeds begonnen, dan kan de klant een opleiding annuleren met inachtneming van de volgende voorwaarden:

Annuleren van een opleiding

9.1 Bij annulering van een reeds geplande opleiding is de klant het volgende verschuldigd:

- 100% van de prijs bij annulering binnen 1 week voor aanvang van de opleiding
- 75% van de prijs bij annulering binnen 2 weken voor aanvang van de opleiding
- 50% van de prijs bij annulering binnen 3 weken voor aanvang van de opleiding
- 25% van de prijs bij annulering binnen 4 weken of langer voor aanvang van de opleiding

9.2 Eenmaal op naam gereserveerde theorie- en/of praktijkexamens kunnen niet worden geannuleerd. Bij annulering is de klant verschuldigd:

- 100% van de prijs van het betreffende examen

9.3 Beschikbaar gesteld les- of onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze is aangeboden kan niet worden teruggenomen.

Annuleren van praktijklessen

9.4 Wanneer er sprake is van een dagopleiding inclusief een praktijkexamen - zoals dagopleiding BE - dan gelden de annuleringsvoorwaarden van artikel 9.1.

9.5 Losse praktijklessen voor het rijbewijs BE kunnen kosteloos worden geannuleerd indien annulering plaatsvindt minimaal 2 werkdagen (maandag t/m zaterdag) voor aanvang van de praktijkles.

9.6 Losse praktijklessen voor het rijbewijs BE, C1, C1E, C, CE, D, DE kunnen kosteloos worden geannuleerd indien annulering plaatsvindt minimaal 3 werkdagen (maandag t/m zaterdag) voor aanvang van de praktijkles.

9.7 Er kunnen niet meer dan 4 praktijklessen in een periode van één week worden geannuleerd.

9.8 Bij te late annulering van praktijklessen of niet verschijnen wordt 100% van de prijs van de praktijkles in rekening gebracht.

De klant is deze kosten niet verschuldigd indien opdrachtnemer voor aanvang van de opleiding de gereserveerde plaats heeft kunnen opvullen. Opdrachtnemer zal te allen tijde zich inspannen om gereserveerde plaats op te vullen.

Annuleren van een opleidingspakket

Een opleidingspakket is een door opdrachtnemer samengestelde combinatie van opleidingsonderdelen, al dan niet met een bepaalde korting of ander voordeel voor de klant. Voorbeelden van een opleidingspakket zijn: pakket Rijbewijs C of D, Code95 pakket.

Een opleidingspakket kan worden geannuleerd met in achtneming van de volgende voorwaarden:

9.9 Voor het annuleren van een opleidingspakket wordt € 25,- administratiekosten in rekening gebracht.

9.10 Voor het annuleren van reeds geplande opleidingen/opleidingsonderdelen die deel uit maken van een opleidingspakket, gelden de voorwaarden zoals bepaald in artikel 9.1.

9.11 Voor het annuleren van reeds geplande examens die deel uit maken van een opleidingspakket, gelden de voorwaarden zoals bepaald in artikel 9.2.

9.12 Voor het retourneren van lesmaterialen die deel uit maken van een opleidingspakket, gelden de voorwaarden zoals bepaald in artikel 9.3

9.13 Voor het annuleren van reeds afgesproken praktijklessen die deel uit maken van een opleidingspakket, gelden de voorwaarden zoals bepaald in artikel 9.4 t/m 9.8

Eventuele tegoeden worden berekend door de reguliere losse tarieven van reeds afgenomen opleidingsonderdelen tezamen met de waarde van eventuele verstrekte kortingsbonnen op te tellen en deze van de prijs van het opleidingspakket af te halen.

De klant is deze kosten niet verschuldigd indien opdrachtnemer voor aanvang van de opleiding de gereserveerde plaats heeft kunnen opvullen. Opdrachtnemer zal te allen tijde zich inspannen om gereserveerde plaats op te vullen.

Annulering door opdrachtnemer

Opdrachtnemer kan in uitzonderlijke gevallen, bijvoorbeeld bij ziekte van een docent, een opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie, andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een opleiding ligt uitsluitend bij opdrachtnemer. Eventuele bijkomende kosten voor de opdrachtgever kunnen niet op opdrachtnemer verhaald worden.

Artikel 10 Onderzoek naar de rijgeschiktheid

10.1 Wanneer één of meerdere vragen op de Gezondheidsverklaring met Ja moeten beantwoord worden dan volgt nader onderzoek door het CBR. De kosten voor de huur van het lesvoertuig om rijproef Rijgeschiktheid af te leggen worden apart in rekening gebracht. Wanneer de arts van het CBR geen Verklaring van Gezondheid kan afgeven en hierdoor de rijopleiding gestopt moet worden volgt nimmer terugbetaling van de reeds genoten rijlessen. Wanneer de Gezondheidsverklaring niet naar waarheid is ingevuld en tijdens het onderzoek rijvaardigheid (TTT of rijexamen) de examinerator besluit hiervan melding te maken bij de arts van het CBR zijn alle hieruit voortvloeiende consequenties en kosten voor rekening van de opdrachtgever.

Artikel 11 Onderzoek naar de rijvaardigheid

11.1 Indien het CBR of het BNOR het onderzoek wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, kan de opdrachtnemer de opdrachtgever het lesgeld van één rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde onderzoek, dit alleen als een les voor het examen was afgesproken.

11.2 Indien de opdrachtgever het onderzoek niet kan aanvragen of voltooien vanwege een van de redenen genoemd onder sub lid A, B of C, zal de opdrachtnemer ervoor zorgen dat voor de opdrachtgever een nieuw onderzoek wordt aangevraagd indien de opdrachtgever dit wenst. De opdrachtnemer staat ervoor in dat het aanvragen van het onderzoek geschiedt zonder kosten voor de opdrachtgever.

11.2a Een familielid tot en met de tweede graad van de opdrachtgever of van de instructeur/docent is overleden en de begrafenis nog niet heeft plaatsgevonden, c.q. plaats zal vinden op de dag van het onderzoek zelf.

11.2b Het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet ter beschikking is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is.

11.2c Het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinerator van het CBR of de deskundige van het BNOR wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is.

11.3 In de in het tweede lid onder sub lid 1-3 genoemde gevallen garandeert de opdrachtnemer bovendien dat de opdrachtgever, indien hij/zij opnieuw onderzoek wil aanvragen, 3 gratis rijlessen ontvangt. Dit is niet van toepassing indien het een nieuwe aanvraag betreft voor een tussentijdse toets.

Artikel 12 Privacy beleid

12.1 Opdrachtnemer verwerkt ter uitvoering van de cursus-, les- dan wel ieder andersluidende overeenkomst welke u met Opdrachtnemer aangaat persoonsgegevens. Opdrachtnemer verwerkt uw persoonsgegevens dan ook in lijn met de Algemene Verordening Gegevensbeschermingsbescherming, in kracht getreden per 25 mei 2018. Bij het aangaan van de lesovereenkomst, waar het privacy beleid onderdeel van uitmaakt, wordt u geacht bekend te zijn met de wijze waarop, voor welk doel en voor welk tijdsbestek opdrachtnemer uw gegevens verwerkt en zo ook indien gewenst verwijderd kunnen worden.

Artikel 13 Geheimhoudingsverklaring

13.1 Opdrachtnemer verplicht zich, onvoorwaardelijk en onherroepelijk, tot geheimhouding tijdens en na beëindiging van de cursus- les- ofwel ieder andersluidende overeenkomst welke u met opdrachtnemer aangaat van alle (bijzondere) persoonsgegevens waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs kan vermoeden. Opdrachtnemer garandeert dat al haar werknemers die toegang hebben tot persoonsgegevens van cursisten, gebonden zijn middels de aan de in dit artikel omschreven verplichting tot geheimhouding en zich daarbij onthouden van het kopiëren, doorgeven, overdragen of anderszins ongeoorloofd verspreiden van persoonsgegevens aan derden. Deze verplichting geldt slechts niet indien en voor zover openbaarmaking is geboden op grond van de wet en/of rechterlijke uitspraak, in welk geval de te openbaren informatie zo beperkt mogelijk zal worden gehouden.

Artikel 14 Vrijwaring

14.1 De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of overrijdingen tijdens de rijles evenals tijdens het onderzoek, met uitzondering van die voorvallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de opdrachtgever, alsmede ten gevolge van gebruik door de opdrachtgever van een stof waarvan hij weet of redelijkerwijs moet weten dat het gebruik daarvan – al dan niet in combinatie met het gebruik van een andere stof- rijvaardigheid kan verminderen, zodanig dat de opdrachtgever niet tot behoorlijk besturen van een voertuig in staat moet worden geacht.

14.2 Indien de opdrachtgever, 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 en indien de opgave onjuist is, vrijwaart de opdrachtgever de opdrachtnemer volledig en zal eventueel terzake de opgelegde boetes geheel vergoeden, evenals alle andere financiële consequenties geheel overnemen.

14.3 De aansprakelijkheid van de opdrachtnemer is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor is verzekerd en waarvoor daadwerkelijk dekking wordt verleend. De opdrachtnemer is nooit aansprakelijk voor enige directe kosten en/of schade die voortvloeit uit of verband houdt met de lesovereenkomst.

Artikel 15 Beëindigen lesovereenkomst

15.1 Indien de lesovereenkomst is aangegaan voor een vast aantal lessen of voor een vast overeengekomen periode (bv. een pakketopleiding) kan de opdrachtgever de lesovereenkomst slechts beëindigen om dusdanig dringende redenen, dat van hem/haar redelijkerwijs niet verwacht kan worden deze te continueren, onder gehoudenheid de prijs voor de al genoten lessen vermeerderd met de prijs van één lesuur, evenals de administratiekosten en het door de opdrachtnemer reeds betaalde examengeld (CBR- of BNOR gedeelte). Indien een bedrag bij vooruitbetaling is voldaan, zal de opdrachtnemer het verschuldigde bedrag restitueren onder aftrek van het door hem aan CBR of BNOR betaalde toets/examengeld en een bedrag naar rato van het aantal al genoten lessen vermeerderd met een vergoeding gelijk aan de prijs van één lesuur evenals de administratiekosten.

Artikel 16 Klachten

16.1 De opdrachtgever die klachten heeft over de uitvoering van de lesovereenkomst dient deze indien mogelijk voor het examen of toets kenbaar te maken teneinde de gelegenheid te bieden de klachten ter plaatse op te lossen.

16.2 Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via het contactformulier op de website, e-mail (info@e-r-opleidingen.nl) of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft in de begeleidende tekst zelf helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.

16.3 Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling Klantenservice/Klachtenafhandeling. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke categorie en opleiding of afdeling de klacht gaat.

16.4 Aan het feitelijk indienen van de klacht worden verder geen vormvereisten gesteld. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.

16.5 Na ontvangst van de klacht bekijkt de Klantenservice of deze duidelijk is. Zo nodig neemt de afdeling contact op met degene die de klacht heeft ingediend om nadere vragen te stellen. Is de klacht duidelijk, dan wordt deze doorgegeven aan de manager van de afdeling waar de klacht thuishoort. In principe krijgt de afdeling 5 werkdagen de tijd om de klacht af te handelen. Klantenservice kan echter bij ingewikkelde klachten besluiten deze termijn te verlengen. In dit geval wordt dit aan de aanbieder van de klacht gemeld.

16.6 De afwikkeling van klachten gebeurt door de afdeling zelf, onder toezicht van de afdelingsmanager.

16.7 De afhandeling van de klacht zal met de indiener worden besproken en indien noodzakelijk schriftelijk worden bevestigd.

16.8 De klant kan wanneer hij het niet eens is met de beslissing van de afdelingsmanager in beroep gaan bij de onafhankelijke klachtencommissie van de, door opdrachtnemer aangesloten, brancheorganisatie FAM (Federatie Autorijschool Management).

16.9 Het oordeel van de brancheorganisatie is voor het opleidingsinstituut bindend; eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

16.10 De klacht zal door de brancheorganisatie altijd vertrouwelijk behandeld worden.

16.11 Het rapport van de afwikkeling van de klacht zal gedurende een periode van 5 jaar bewaard blijven bij de opdrachtnemer.