

Algemene Voorwaarden

Deze algemene voorwaarden dateren van 01 januari 2026

<https://www.arpraktijkopleidingen/algemene-voorwaarden.nl>

Artikel 1 – Definities

Annuleren: de schriftelijke opzegging van de Opleiding door de Deelnemer of Opdrachtgever.

Deelnemer: degene die de Opleiding daadwerkelijk gaat volgen.

Examen: beoordeling van kennis/vaardigheden na een Opleiding, waarbij een diploma kan worden behaald.

Extern Examen: een examen dat wordt afgenomen door een externe instantie, zoals een brancheorganisatie of certificerende instelling.

Incompany Opleiding: een Opleiding, georganiseerd door AR Praktijkopleidingen in opdracht van de Opdrachtgever, met een besloten karakter voor een door de Opdrachtgever aan te wijzen groep deelnemers.

Opdrachtgever: (i) elke particulier die bij AR Praktijkopleidingen een Open netwerk Opleiding afneemt of (ii) elk bedrijf/elke instelling die ten behoeve van (een) specifieke (groep) door hem aan te wijzen Deelnemers een Open netwerk Opleiding of Incompany Opleiding afneemt.

Open netwerk Opleiding: een Opleiding, georganiseerd door AR Praktijkopleidingen, die open staat voor iedereen die daaraan wil deelnemen.

Opleiding: een door AR Praktijkopleidingen verzorgde vak-, beroeps- of schakelopleiding, training of cursus (en tevens onder andere, doch niet uitsluitend kennistesten en coaching "on the job"). AR Praktijkopleidingen verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany Opleiding of een Open netwerk Opleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere modules en kan verspreid zijn over meerdere studie jaren.

Overeenkomst: een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op afstand, tussen AR Praktijkopleidingen en een Opdrachtgever met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door AR Praktijkopleidingen, al dan niet ten behoeve van werknemers van Opdrachtgever.

Overeenkomst op afstand: een Overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van art. 6:230g BW.

Prijs: de totale prijs van een Opleiding en/of (Extern) Examen met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen, als vermeld op de AR Praktijkopleidingen -website, of vastgelegd in een AR Praktijkopleidingen -offerte.

Startdatum: de eerste bijeenkomst van de Opleiding. In geval van e-Learning wordt onder "Startdatum" verstaan: het moment waarop toegang wordt verschaft tot het onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Test: beoordeling van kennis/vaardigheden gedurende een Opleiding, aan de hand waarvan kan worden beoordeeld in hoeverre de lesstof door de Deelnemer in de praktijk kan worden gebruikt.

Toets: beoordeling van kennis/vaardigheden zoals opgedaan tijdens een Opleiding, gevolgd door een certificaat.

Website: de website van AR Praktijkopleidingen: www.arpraktijkopleidingen.nl

AR Praktijkopleidingen
Edisonstraat 3n
3261LD Oud-Beijerland
0186-666887
info@arpraktijkopleidingen.nl
www.arpraktijkopleidingen.nl

Artikel 1 - Toepasselijkheid

- Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, diensten, aanbiedingen en overeenkomsten, hoe ook genaamd, met AR Praktijkopleidingen. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op opvolgende Overeenkomsten voortvloeiend uit een eerdere Overeenkomst tussen partijen. Ook als de toepasselijkheid niet uitdrukkelijk opnieuw is overeengekomen. Van opvolgende overeenkomsten' is in ieder geval sprake in geval van het verrichten van meerwerk of vervolgoopdrachten.
- Eenzijdig door Opdrachtgever aan AR Praktijkopleidingen van toepassing verklaarde inkoop/leveringsvoorwaarden worden door AR Praktijkopleidingen op geen enkele wijze geaccepteerd.

Artikel 2 - Totstandkoming van de Overeenkomst

- Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats (i) telefonisch, (ii) per e-mail via een door AR Praktijkopleidingen verstrekt digitaal inschrijfformulier, (iii) via het inschrijfproces op de Website.
- De Overeenkomst komt tot stand wanneer AR Praktijkopleidingen de inschrijving voor een opleiding aanvaardt en schriftelijk aan de Opdrachtgever (en zijn werknemer) heeft bevestigd.

Artikel 3 - Uitvoering

AR Praktijkopleidingen is gerechtigd om:

- Een Opleiding tussentijds te wijzigen, om reden van herprogrammering van exameneisen en/of omreden van kwalitatieve verbetering.
- De indeling van een Opleiding wat betreft plaats en tijd te wijzigen.
- De uitvoering van de Opleiding te wijzigen van fysiek naar digitaal of een combinatie van beide.
- Bij onvoldoende aanmeldingen een Opleiding of startmoment af te gelasten, of nieuwe aanmeldingen voor een bestaande cursus niet te accepteren. Ingeschreven deelnemers ontvangen hiervan telefonisch of schriftelijk bericht, waarna hun verplichtingen vervallen.
- Het aantal bijeenkomsten van een Opleiding te reduceren, waarbij de inhoud en prijs hetzelfde blijft.

Artikel 4 – Examen, Toets en test

4.1 Examen

- Indien er op een Opleiding een of meer Examens volgen, dan is hierop automatisch het daarvoor geldende Examenreglement van de examinerende instelling van toepassing. Onder examinerende instelling kan, afhankelijk van het type Opleiding, zowel AR Praktijkopleidingen als een derde partij worden verstaan. Voorafgaand aan het Examen zal de Deelnemer hier duidelijk over worden ingelicht door AR Praktijkopleidingen en zal kenbaar worden gemaakt op welke wijze een afschrift van het desbetreffende Examenreglement kan worden verkregen.
- Deelnemers aan een Examen zijn zelf verantwoordelijk voor een tijdige en correcte aanmelding voor deze Examens, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.
- De kosten van het eerste Examen zijn inbegrepen in de Prijs, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.
- De kosten voor herexamens zijn niet inbegrepen in de prijs. Aanmelding voor een herexamen vindt plaats via de Website of email, waarbij aanmelding ook de Prijs voor een herexamen is terug te vinden of wordt gecommuniceerd. De kosten voor een herexamen worden gefactureerd door AR Praktijkopleidingen.

4.2 Toets

- Indien er een of meer Toetsen onderdeel uitmaken van de Opleiding dan staat dit vermeld op de Website of in schriftelijke bevestiging aan de Opdrachtgever.
- De kosten van de eerste Toets is inbegrepen in de Prijs, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.
- De kosten voor het herkansen van een Toets zijn niet inbegrepen bij de Prijs.
- Aanmelding voor een herkansing vindt plaats in overleg met AR Praktijkopleidingen.

4.3 Test

- Testen kunnen onderdeel uitmaken van een Opleiding. Deze Testen zijn bedoeld om de voortgang van de ontwikkeling van de Deelnemer te meten. Aan de resultaten van de Testen kunnen echter geen rechten worden ontleend.
- De kosten van de Testen zijn inbegrepen bij de Prijs, tenzij anders vermeld op de website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.

Artikel 5 – Locaties, faciliteiten en catering

- De locaties, faciliteiten en catering waarvan AR Praktijkopleidingen gebruik maakt ten behoeve van de uitvoering van haar Opleidingen worden met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uitgekozen. AR Praktijkopleidingen is echter niet aansprakelijk voor deze locaties, faciliteiten en catering van derde partijen.
- De kosten van de locaties, faciliteiten en catering zijn inbegrepen in de Prijs, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.

Artikel 6 - Prijzen

6.1 Vermelding

- De geldende Prijzen van AR Praktijkopleidingen staan vermeld op de Website of zijn schriftelijk aan de Opdrachtgever gecommuniceerd.

6.2 Overige kosten

- Alle Prijzen van AR Praktijkopleidingen zijn inclusief alle op de betreffende Opleiding van toepassing zijnde en benodigde (les)materiaal, practica, locatiekosten en cateringkosten, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.

6.3 Prijswijzigingen

- Eén jaar na de ingangsdatum en ieder daaropvolgend jaar gedurende de looptijd van de Overeenkomst, kan AR Praktijkopleidingen de door de Opdrachtgever verschuldigde vergoeding indexeren. AR Praktijkopleidingen zal een dergelijke indexering van de vergoeding minimaal 30 kalenderdagen voorafgaand aan de inwerkingtreding daarvan schriftelijk aan de Opdrachtgever kenbaar maken.

- Indien en voor zover de termijn tussen de datum van het sluiten van de Overeenkomst en de datum van levering meer dan drie maanden betreft, en als gevolg van enige overheidsmaatregel kostprijsverhogende belastingen, heffingen of invoerrechten worden gewijzigd, wordt de overeengekomen prijs evenredig aangepast, zonder dat dit kan leiden tot kosteloze annulering van de opdracht door de Opdrachtgever.

6.4 Incompany

- Offertes zijn van toepassing met betrekking tot het van start gaan van een Opleiding in enig kalenderjaar. Van start gaan in het opvolgende kalenderjaar betekent dat de prijzen voor dat nieuwe kalenderjaar van toepassing zijn.
- Alle in een offerte of Overeenkomst, genoemde bedragen zijn inclusief organisatie, planning, begeleiding, opleidings- en trainingsmateriaal, tenzij anders vermeld.
- Alle in offerte of een Overeenkomst, genoemde bedragen zijn in euro's en zijn exclusief het daarvoor geldende btw-tarief, tenzij anders is vermeld.
- De kosten voor locaties en verblijf van de Deelnemer maken geen deel uit van de offerte of Overeenkomst, tenzij expliciet anders is vermeld. Op verzoek, en indien van toepassing, kan AR Praktijkopleidingen hiervoor een offerte maken. Alle kosten voor locatie en verblijf van de Deelnemers worden op basis van nacalculatie aan de Opdrachtgever doorberekend.
- Eventuele verblijfkosten van de freelancetrainer(s) worden alleen in overleg met de Opdrachtgever gemaakt en aan de Opdrachtgever doorberekend.
- AR Praktijkopleidingen zal starten met de voorbereidingen van de Incompany Opleiding na ontvangst van de, door de Opdrachtgever getekende, schriftelijke offerte of Overeenkomst. De genoemde levertermijn gaat pas in op de dag van ontvangst van de bovengenoemde offerte of Overeenkomst, tenzij anders is vermeld.

Artikel 7 - Betaling

7.1 Algemeen

- Nadat de Overeenkomst tot stand is gekomen zal AR Praktijkopleidingen overgaan tot facturering. AR Praktijkopleidingen factureert ook voor derden die zij voor de uitvoering van de Opleiding inschakelt, tenzij anders vermeld op de Website of anders schriftelijk overeengekomen met de Opdrachtgever.
- AR Praktijkopleidingen hanteert een standaard betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum tenzij op de factuur anders is vermeld.
- Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar. Betaling dient te geschieden vóór of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.
- Indien niet tijdig wordt betaald, stuurt AR Praktijkopleidingen de Opdrachtgever een betalingsherinnering waarin de Opdrachtgever de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 15 dagen na ontvangst van die herinnering te betalen. Indien de Opdrachtgever niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
- Indien de Opdrachtgever niet binnen de hierboven bedoelde termijn betaalt, zal AR Praktijkopleidingen buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke (handels)rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet tijdige betaling zal AR Praktijkopleidingen de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
- Indien de Opdrachtgever in verzuim is, dan heeft AR Praktijkopleidingen het recht de Overeenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Opdrachtgever de vergoeding zoals beschreven in art.7.2 (art.7.3 in geval van een Incompany Opleiding) van deze Algemene Voorwaarden aan AR Praktijkopleidingen te betalen.

7.2 Betaaltermijn Open netwerk Opleiding

- Bij niet-tijdige betaling kan de Deelnemer de toegang tot de (online-) bijeenkomsten en Examens worden ontzegd. Door het niet bezoeken van de bijeenkomsten en de Examens vervalt de financiële verplichting ten opzichte van AR Praktijkopleidingen niet.

7.3 Betaaltermijn incompany Opleiding

- Na ontvangst van de, door de Opdrachtgever getekende, offerte of Overeenkomst zal 50% van de Prijs worden gefactureerd. Bij aanvang van de Incompany Opleiding zal de resterende 50% van de Prijs worden gefactureerd.
- Opdrachten tot een bedrag van € 10.000,- worden ineens gefactureerd en wel 30 dagen voor aanvang van de startdatum. Na afloop van de Incompany Opleiding zal er een verrekening van meer-/minderwerk plaatsvinden.
- Bij niet-tijdige betaling door de Opdrachtgever kan AR Praktijkopleidingen besluiten tot het terstond, tijdelijk en/of definitief, staken van de uitvoering.

7.4 Betaaltermijn Terugbetaling

- AR Praktijkopleidingen hanteert een standaard terugbetalingstermijn van 30 dagen vanaf betaaldatum klant.

Artikel 8 – Annulering, vervanging en verplaatsing

8.1 Algemeen

- Annuleren van een Opleiding en/of Examen/Toets kan uitsluitend schriftelijk geschieden. De datum van het ontvangsttijdstip van de e-mail geldt als aanzegtermijn van de Annulering. Als bewijs van de Annulering geldt de schriftelijke bevestiging van AR Praktijkopleidingen. De geplande startdatum van de Opleiding geldt als uitgangspunt bij de afhandeling van de Annulering.
- Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een onderdeel daarvan, naar het oordeel van AR Praktijkopleidingen onvoldoende is, staat het AR Praktijkopleidingen vrij om met de Opdrachtgever/Deelnemer overeen te komen dat de betreffende Opleiding of het specifieke onderdeel daarvan in een andere vorm, op een andere locatie, datum en/of ander tijdstip zal worden gevolgd. Indien tussen Partijen geen overeenstemming wordt bereikt, dan heeft de Opdrachtgever het recht de Opleiding of het specifieke onderdeel daarvan kosteloos te annuleren. De Opdrachtgever is dan alleen gehouden de Prijs voor het reeds verzorgde onderwijs (zoals bedoeld in de laatste bullet van het onderstaande artikel 8.2) te voldoen.
- Bij ziekte van de instructeur van AR Praktijkopleidingen wordt eerst een andere datum voor de cursus aangeboden.
- Bij langdurig uitval zal AR Praktijkopleidingen een andere instructeur aanbieden of in het uiterste geval overgaan tot terugbetaling zie art. 7.4

8.2 Open netwerk Opleiding B2B

- Bij Annulering tot uiterlijk 2 weken voor de startdatum zijn geen kosten verschuldigd. Bij Annulering na deze termijn is (in geval van B2B) de totale Prijs verschuldigd. Dat geldt dus ook in geval van Annulering na de startdatum. Onder Annulering wordt mede verstaan die situatie waarin de Deelnemer/Opdrachtgever deelname aan de Open netwerk Opleiding wil uitstellen tot een volgend startmoment.

- Bij Annulering voor de geplande startdatum heeft de Deelnemer/Opdrachtgever het recht om kosteloos een andere Deelnemer aan de Opleiding in zijn/haar plaats te laten deelnemen, mits deze voldoet aan de door AR Praktijkopleidingen gestelde opleidings- of ervaringseisen en deze ten tijde van de Annulering kenbaar is gemaakt. Vervanging na meer dan 20% van het totaal aantal aangeboden studiedagen/avonden is niet meer toegestaan.

8.3 Open netwerk Opleiding B2C

- Indien de Opdrachtgever of Deelnemer handelt voor doeleinden buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit (concreet: indien sprake is van een particulier/consument), en sprake is van een Overeenkomst op Afstand, dan heeft de Opdrachtgever/Deelnemer gedurende 14 kalenderdagen na de totstandkoming van de Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen kosteloos te ontbinden (Herroepingsrecht).
- In geval van Annulering van een Open netwerk Opleiding voor de startdatum, door een particulier/consument, geldt dat AR Praktijkopleidingen (onverminderd het Herroepingsrecht) bij Annulering korter dan 2 weken voor de startdatum 50% van de totale Prijs in rekening zal brengen.
- In geval van Annulering na de startdatum geldt voor particulieren/consumenten, dat AR Praktijkopleidingen bij hen dat deel van de Prijs voor het tot het moment van Annulering reeds door AR Praktijkopleidingen verzorgde onderwijs, plus 50% van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal) in rekening zal brengen. De optelsom van beide componenten is evenwel nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.
- Onder 'verzorgd onderwijs' wordt verstaan al het onderwijs dat voorafgaand aan de Annulering reeds is gestart. Het is daarbij niet relevant of Deelnemer aanwezig is geweest.

8.4 Annulering en verplaatsing Incompany Opleiding

- Een Incompany Opleiding kan uit een of meer Opleidingen, dagdelen of dagen bestaan.
- Bij een Annulering door de Opdrachtgever zijn de navolgende annuleringskosten onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar:
 - Annulering na aanvang van de Incompany Opleiding: 100% van de Prijs.
 - Annulering binnen 1 week voor aanvang van de Incompany Opleiding: 50% van de Prijs.
 - Annulering tussen een maand en 1 week voor aanvang van de Incompany Opleiding: 25% van de Prijs.
 - Annulering tot 1 maand voor aanvang van de Incompany Opleiding: de aantoonbaar gemaakte kosten, waaronder de in de offerte omschreven organisatie- en ontwikkelingskosten.
- Indien de Opdrachtgever een geplande bijeenkomst, voor aanvang van die bijeenkomst in overleg met AR Praktijkopleidingen wenst te verplaatsen, dan zijn de navolgende kosten aan AR Praktijkopleidingen verschuldigd:
 - Verplaatsing binnen 1 week voor aanvang van de bijeenkomst: 50% van de kosten van de te verplaatsen bijeenkomst(en).
 - Verplaatsing tot 1 week voor aanvang van de bijeenkomst: 25% van de kosten van de te verplaatsen bijeenkomst(en)
 - Verplaatsing tot 1 maand voor aanvang van de bijeenkomst: de aantoonbaar gemaakte kosten, waaronder de in de offerte omschreven organisatie- en ontwikkelingskosten.

8.5 Annulering (Externe) Examens/Toetsen

- Een eerste toets of (extern) examen maakt onderdeel uit van de opleiding en is niet afzonderlijk te annuleren;
- Een los examen of toets kan tot uiterlijk twee weken voor de startdatum kosteloos worden geannuleerd. Bij een annulering korter dan twee weken voor aanvang wordt het totale examenbedrag in rekening gebracht.
- Onder Annulering wordt mede verstaan het uitstellen of verplaatsen van de toetsing tot een nader te bepalen moment of de situatie waarin de Deelnemer in zijn geheel niet deelneemt.

Artikel 9 – Copyright

Van het door AR Praktijkopleidingen verstrekte materiaal blijven alle intellectuele eigendomsrechten aan haar voorbehouden. Niets uit de uitgave(n) mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van AR Praktijkopleidingen. Het is niet toegestaan het materiaal aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 10 – Aansprakelijkheid

- De aansprakelijkheid van AR Praktijkopleidingen is in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade - bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving, misgelopen omzet - is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de hoogte van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot de door de Opdrachtgever/Deelnemer betaalde Prijs van de Opleiding waarbinnen, of in verband waarmee/naar aanleiding waarvan, de schade geleden is. De schadevergoedingsverplichting van AR Praktijkopleidingen gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd door de verzekeraar van AR Praktijkopleidingen onder geen beding te boven.
- De Opdrachtgever/Deelnemer staat ervoor in dat zijn werknemer ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart AR Praktijkopleidingen voor alle aanspraken van die werknemers.
- AR Praktijkopleidingen is niet aansprakelijk in geval van overmacht. Onder overmacht wordt verstaan alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop AR Praktijkopleidingen geen invloed kan uitoefenen en waardoor AR Praktijkopleidingen niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Onder overmacht valt in ieder geval: staking, pandemieën, ziekte van trainers, een (tijdelijk) tekort van personeel, brand, bedrijfs- en technische storingen binnen kantoor van AR Praktijkopleidingen, de Opdrachtgever of bij de door AR Praktijkopleidingen ingeschakelde externe partij, niet beschikken over voldoende of juiste gegevens te verstrekken door de Opdrachtgever, onjuiste gegevens verstrekt door de Opdrachtgever, onvoldoende medewerking van de Opdrachtgever.
- Eventuele aanspraken op schadevergoeding dienen op straffe van verval binnen één jaar nadat de schade bekend is geworden in rechte te zijn ingesteld.
- Hoewel de inhoud van leermiddelen met de grootst mogelijke zorg en zorgvuldigheid is samengesteld en regelmatig wordt geactualiseerd, neemt AR Praktijkopleidingen geen aansprakelijkheid voor de volledigheid, juistheid of actualiteit van de informatie die tijdens een opleiding wordt verstrekt.

Artikel 11 – Persoonsgegevens

AR Praktijkopleidingen verwerkt de door Opdrachtgever verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy statement van AR Praktijkopleidingen. De Opdrachtgever garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door AR Praktijkopleidingen.

Artikel 12 – Klachten

12.1 Begripsbepaling

Onder een klacht wordt verstaan: iedere uiting van ontevredenheid van een opdrachtgever of deelnemer over de uitvoering van de overeenkomst, de kwaliteit van de opleiding, dienstverlening of facturatie.

12.2 Indienen van klachten

1. Klachten dienen schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend bij AR Praktijkopleidingen, per e-mail via info@arpraktijkopleidingen.nl.
2. De klacht dient te worden ingediend binnen 2 maanden nadat de aanleiding voor de klacht is ontstaan, dan wel redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.
3. De klacht dient ten minste te bevatten:
 - naam en contactgegevens van klager
 - omschrijving van de klacht
 - datum waarop de klacht betrekking heeft

12.3 Behandeling van klachten

1. AR Praktijkopleidingen bevestigt de ontvangst van de klacht binnen 2 werkdagen.
2. Klachten worden zorgvuldig, vertrouwelijk en objectief behandeld door een daartoe aangewezen functionaris.
3. Klager wordt in de gelegenheid gesteld zijn klacht mondeling of schriftelijk toe te lichten (hoor en wederhoor).
4. AR Praktijkopleidingen streeft ernaar om de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst inhoudelijk te behandelen. Als meer tijd nodig is, wordt klager hierover tijdig geïnformeerd met vermelding van de verwachte termijn.
5. De beslissing op de klacht wordt schriftelijk en gemotiveerd aan klager medegedeeld.

12.4 Onafhankelijke beoordeling

1. Indien klager niet tevreden is over de afhandeling van de klacht, kan de klacht worden voorgelegd aan een onafhankelijke derde.
2. AR Praktijkopleidingen heeft hiervoor een onafhankelijke klachtenfunctionaris aangewezen: Dhr. Patrick Grundeler bereikbaar via patrick@gava-assurantien.nl
3. Deze onafhankelijke derde beoordeelt de klacht objectief en brengt een bindend advies uit voor AR Praktijkopleidingen.
4. AR Praktijkopleidingen committeert zich aan het oordeel van deze onafhankelijke derde en draagt zorg voor uitvoering binnen 30 dagen.

12.5 Externe geschillenregeling

1. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost, heeft de klager het recht het geschil voor te leggen aan een bevoegde onafhankelijke geschilleninstantie of de bevoegde rechter.
2. Indien AR Praktijkopleidingen is aangesloten bij een brancheorganisatie of geschillencommissie, zal de klacht volgens de regels van deze instantie worden behandeld.

12.6 Klachten over examens

1. Klachten met betrekking tot externe examens worden door AR Praktijkopleidingen in behandeling genomen en, indien van toepassing, doorgeleid naar de betreffende exameninstantie.
2. AR Praktijkopleidingen fungeert hierbij als tussenpersoon en bewaakt de voortgang.
3. Klager ontvangt uiterlijk binnen 1 maand een inhoudelijke reactie, tenzij de externe partij een langere termijn hanteert.
4. De uiteindelijke beoordeling van examen gerelateerde klachten ligt bij de betreffende exameninstantie.

12.7 Gevolgen van klachten

1. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting in beginsel niet op, tenzij de klacht rechtstreeks betrekking heeft op de betreffende factuur of de geleverde prestatie wezenlijk tekortschiet.
2. Partijen streven ernaar geschillen in onderling overleg op te lossen.

12.8 Registratie en bewaarplicht

1. Alle klachten worden geregistreerd en voorzien van een dossier.
2. Klachten en de wijze van afhandeling worden gedurende minimaal 2 jaar na afhandeling bewaard.
3. AR Praktijkopleidingen gebruikt klachteninformatie ter verbetering van de kwaliteit van haar dienstverlening.

Artikel 13 – Wijzigingen

Deze Algemene Voorwaarden kunnen door AR Praktijkopleidingen worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats doormiddel van een algemene kennisgeving op de Website en treedt in werking op de datum van publicatie op de Website.