

ALGEMENE VOORWAARDEN en KLACHTENPROCEDURE FIRSTT

ALGEMEEN

Gebruiker: De besloten vennootschap FIRSTT Opleidingen BV. gevestigd te (3251 LE) Stellendam aan de Korteweg 4. Hierna: "FIRSTT";
Wederpartij: De natuurlijke persoon die een lesovereenkomst aangaat bij FIRSTT.
Hierna: "leerling".
Lesovereenkomst: Alle overeenkomsten die worden gesloten tussen FIRSTT en leerling, waaronder de lesovereenkomst.

Artikel 1 Toepasselijkheid algemene voorwaarden

Deze algemene voorwaarden maken deel uit van de lesovereenkomst gesloten tussen FIRSTT en hun leerlingen. In de lesovereenkomst wordt nadere invulling gegeven aan hetgeen FIRSTT en leerling overeenkomen. Hierin wordt een keuze gemaakt voor een theoretische en / of praktische opleiding. Indien een van deze artikelen voor vernietiging vatbaar blijkt, blijven de andere bepalingen onverminderd van kracht en dient de inhoud van de vernietigde bepaling naar de geest en inhoud van deze voorwaarden te worden overgelegd.

Artikel 2 Overeenkomst

De lesovereenkomst zal schriftelijk worden aangegaan tussen partijen. De overeenkomst komt tot stand, nadat FIRSTT de overeenkomst schriftelijk of per e-mail heeft bevestigd.

Artikel 3 Verplichtingen FIRSTT

FIRSTT is verplicht er zorg voor te dragen: Dat les wordt gegeven door instructeurs en onderwijzers die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM). Dat de leerling zoveel mogelijk onderwijs ontvangt van dezelfde instructeur hetgeen een inspanningsverbot is. Dat zij de leerling periodiek en in ieder geval eens per vijf lesdagen desgevraagd informatie geeft over de progressie van de leerling en de voortgang in relatie tot de exameneisen. Dat de leerling, die het examen heeft aangevraagd, op de datum en tijd waarvoor hij is opgeroepen door IBKI tot het afleggen van een onderzoek of examens de beschikking heeft over hetzelfde lesvoertuig als waarin hij de rijlessen ontving, dan wel tenminste over een lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardige type en dat het examen dat wordt afgenomen de voor geschreven lesstof bevat dat de tijdsduur van de te geven les, zoals overeengekomen in de lesovereenkomst volledig wordt benut voor het geven van rijles; dat er een behoorlijke verzekering is afgesloten. De leerling te wijzen op het feit dat eventuele medische klachten waarvan hij redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen, van invloed kunnen zijn op de aanvraag en het doen van een onderzoek. De leerling te wijzen op het feit dat op grond van de verblijfsstatus wordt bepaald of een rijbewijs kan worden afgegeven en of een examen kan worden behaald. De leerling te wijzen op het feit dat, zodra er sprake is van een ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen, hij aan de verkeersschool hiervan melding moet maken.

Artikel 4 Verplichtingen leerling

De leerling is verplicht: Zich te houden aan de door het opleidingsinstituut, zoals het IBKI op de vastgestelde roostertijden aanwezig te zijn. Bij afwezigheid blijft het volledige lesgeld verschuldigd. Afzeggend dient tijdens de kantooruren van FIRSTT te gebeuren en per e-mail te worden gedaan. Alle aanwijzingen van de rijinstructeur, de onderwijzer of door het opleidingsinstituut aangewezen derde, tijdens de lessen op te volgen, bij gebreke waarvan voornoemde personen de les kunnen beëindigen. Het met het opleidingsinstituut afgesproken lesschema zoals bijvoorbeeld de aan te leren lesonderdelen en het aantal te volgen rijlessen per week, tot aan de datum van ieder examen, na te komen. Bij een onderzoek naar de rijvaardigheid en lesvaardigheid (theorie-examen, praktijkexamen of een andere toets een geldig legitimatiebewijs en indien vereist een geldig theoriecertificaat (of een ander vereist rechtsgeldig document) te overleggen. Eventuele medische klachten waarvan de leerling redelijkerwijs kan verwachten dat deze van invloed kunnen zijn op de bevoegdheid een motorvoertuig te besturen tijdig af te stemmen met het examenbureau IBKI of het opleidingsinstituut FIRSTT voordat de opleiding of een examen wordt aangevangen. Indien de leerling nalaat dit te doen en de opleiding daardoor moet worden onderbroken of afgebroken is FIRSTT hiervoor niet aansprakelijk. Zich ervan te overtuigen dat hij, indien vereist, een uittreksel uit het bevolkingsregister kan verkrijgen hetgeen nodig kan zijn voor het afleggen van een examen. FIRSTT kan er niet aansprakelijk voor worden gesteld indien de leerling geen examen kan doen als gevolg van het ontbreken van het genoemde uittreksel. Te melden dat sprake is van ontzegging van de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen. Het risico van het nalaten van deze mededeling ligt volledig bij de leerling.

Artikel 5 Betaling

De kosten voor het opleidingspakket staan in de prijslijst. Deze prijs is inclusief examengelden en inclusief stagekosten. Deze kunnen worden geïndexeerd. De kosten kunnen eventueel in termijnen worden voldaan. De maandelijkse betaling geschiedt door het zelf overmaken van het termijnbedrag waarvoor maandelijks een betaalverzoek wordt gestuurd. Leerling geeft bij ondertekening van het inschrijfformulier toestemming hiervoor. FIRSTT is gerechtigd een bedrag aan inschrijfgeld, administratiekosten en les gelden in rekening te brengen. FIRSTT is gerechtigd tijdens de duur van de lesovereenkomst de lesprijs te verhogen. Voornoemde betaaltermijnen zijn fatale termijnen. Indien de leerling niet tijdig betaalt verkeert hij in verzuim. Indien de leerling in verzuim blijft het verschuldigde bedrag te betalen kan FIRSTT de vordering ter incasso uit handen geven aan een derde. Alsdan is FIRSTT gerechtigd het verschuldigde bedrag met incassokosten te verhogen. Deze incassokosten omvatten zowel de gerechtelijke als de buiten- gerechtelijke kosten. Buitengerechtelijke kosten zijn alle kosten die aan de verkeersschool in rekening worden gebracht door advocaten, deurwaarders en ieder ander van wie FIRSTT zich bedient voor de invordering nog het verschuldigde bedrag. De buitengerechtelijke kosten worden vastgesteld op ten minste 15% van het verschuldigde bedrag, doch bedraagt in ieder geval € 500,-. Indien de leerling in verzuim blijft het verschuldigde bedrag te betalen is FIRSTT gerechtigd tot opzegging van de lesovereenkomst, wanneer de leerling schriftelijk in gebreke is gesteld en in verzuim is. FIRSTT dient de leerling van de opzegging schriftelijk in kennis te stellen.

Artikel 6 Lessen en examens

(Her)examens worden door FIRSTT Opleidingen ingepland. Het is niet toegestaan om als cursist op eigen gelegenheid examens te plannen tenzij FIRSTT dit toestemt. Dit houdt verband met de totale planning en organisatie daarom heen. Indien toch door cursist zelfstandig examens worden ingepland, dan is FIRSTT gevrijwaard van alle negatieve gevolgen daarom heen. Indien het IBKI de lessen of examens wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden dan kan FIRSTT de leerling het lesgeld van een rijles in rekening brengen voor het opnieuw vastgesteld onderzoek. Indien de leerling de les of het onderzoek niet kan aanvangen of voltooien als gevolg van het feit dat:

- het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd niet ter beschikking is en geen lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type ter beschikking is
- het lesvoertuig, waarmee het onderzoek dient te worden afgelegd, door de examinerator van het IBKI of de deskundige wordt afgekeurd en geen vervangend lesvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardig type beschikbaar is; zal FIRSTT ervoor zorgen dat voor de leerling een nieuw onderzoek wordt aangevraagd, indien de leerling dit wenst.

Artikel 7 Beëindiging van de lesovereenkomst

De lesovereenkomst wordt aangegaan voor de gehele opleiding tot Rij-instructeur. Bij beëindiging van de lesovereenkomst heeft de leerling recht op restitutie van aan FIRSTT betaalde examengelden ter hoogte van het door IBKI vastgestelde tarief voor zover FIRSTT deze gelden nog niet heeft afgedragen aan het IBKI. Indien na inschrijving van de lesovereenkomst deze door de leerling zonder dringende en zwaarwegende reden wordt beëindigd (dat voortdurend niet kan worden gevergd en het een omstandigheid betreft die aan FIRSTT is toe te rekenen) geldt ten allen tijde dat FIRSTT recht heeft op 15% annuleringskosten van de totale investering van de lesovereenkomst.

Artikel 8 Vrijwaring

FIRSTT Opleidingen vrijwaart de leerling voor kosten voortvloeiende uit overtredingen die deze

onder toezicht heeft gepleegd, alsmede voor aanspraken van derden als gevolg van botsing, aan- of over rijdende tijdens de rijles alsmede tijdens het onderzoek met uitzondering van die voorvallen die het gevolg zijn van opzet en/of grove schuld van de leerling, alsmede bij het gebruik door de leerling van alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden alsmede slaaptkort en het niet opvolgen van aanwijzingen. Indien de leerling, ondanks zijn verklaring, dat hem bij rechterlijke uitspraak niet de bevoegdheid is ontzegd motorvoertuigen te besturen noch zijn rijbewijs is ingevorderd, toch rijles neemt en indien de opgave onjuist is, vrijwaart de leerling FIRSTT volledig en zal hij eventueel ter zake de opgelegde boetes geheel vergoeden, alsmede alle andere financiële consequenties geheel overnemen.

Artikel 9 Persoonsgegevens

De persoonsgegevens van de leerling die worden vermeld in de lesovereenkomst worden door FIRSTT verwerkt overeenkomstig de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Aan de hand van deze verwerking kan FIRSTT:

- de overeenkomst uitvoeren
- de leerling een optimale service verlenen en verplichtingen jegens de leerling nakomen
- de leerling tijdig voorzien van actuele lesinformatie en hem gepersonaliseerde aanbiedingen doen.

Daarnaast kunnen de persoonsgegevens beschikbaar gesteld worden aan derden ten behoeve van directe marketingactiviteiten.

Artikel 10 Geschillen en Toepasselijk recht

Op de tussen partijen gesloten overeenkomst is tevens de klachtenprocedure van FIRSTT toepasselijk. Deze wordt aan de leerling verstrekt en op diens verzoek toegezonden, welke ontvangst de leerling bevestigt door zijn ondertekening van de lesovereenkomst. Bij geschillen trachten partijen hun geschil onderling op te lossen overeenkomstig de klachten- procedure. Indien partijen hun geschil niet krachtens de klachtenprocedure kunnen oplossen, is in dat geval de rechter van de Nederlandse bevoegde rechtbank toepasselijk. Uitsluitend Nederlands recht is toepasselijk op de lesovereenkomst.

Artikel 11 Klachtenprocedure

Het opleidingsinstituut spant zich in om studenten optimaal te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat er een klacht is die betrekking heeft over het onderwijs, de docent en/of de organisatie van het onderwijs. Deze klacht zal zorgvuldig worden afgehandeld volgens onderstaande klachtenprocedure. Deze klachtenprocedure heeft betrekking op alle cursussen, modules, trainingen, opleidingen of trajecten die deel uitmaken van de FIRSTT opleidingen.

11.1 Begrippen

Deelnemer; Iedere die zich heeft ingeschreven, en ieder die deelneemt (of heeft deelgenomen) aan een cursus, training, opleiding of traject welke geregistreerd staat als geaccrediteerde opleiding.

Klachtencommissie; De Klachtencommissie van opleiding FIRSTT Opleidingen inzake cursussen, trainingen, opleidingen of trajecten.

Cursus, training, opleiding of traject; De cursus, training, opleiding of traject die wordt aangeboden of georganiseerd door de FIRSTT Opleidingen. Docent/trainer/opleider/adviseur; De persoon die in opdracht van de FIRSTT Opleidingen of het registreerde opleidingsinstituut de cursus, training, opleiding of traject uitvoert.

Klacht; Iedere schriftelijke uiting van onvrede over een cursus, training, opleiding of traject gericht aan de klachtencommissie met het verzoek om een onderzoek in te stellen en een oordeel te vellen. De uitspraak van de onafhankelijke derde is bindend.

Klager; Degene die een schriftelijke klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.

Derde onafhankelijke partij; Degene die als geschilbeslechter zal optreden tussen FIRSTT en de cursist. In deze is dat: Den Hollander Advocaten BV, Oostelijke Achterweg 82, 3241 CM Middelharnis, tel. 0187 485 000, www.denhollander.nl

11.2 De klacht

2.1 Een student kan schriftelijk of per email een deugdelijk gemotiveerde klacht indienen bij het opleidingsinstituut en/of de klachten commissie. De klacht dient betrekking te hebben op het onderwijs en/of de organisatie van het onderwijs.

2.2 Een klacht omvat tenminste naam en adres van de klager; dagtekening; omschrijving van de klacht. De klacht dient ondertekend te zijn.

2.3 FIRSTT Opleidingen stuurt binnen twee werkdagen (48 uur) na ontvangst van de klacht een schriftelijke ontvangst bevestiging aan de klager.

2.4 Indien niet is voldaan aan het gestelde in het tweede lid, wordt de klager in de gelegenheid gesteld het verzuim binnen twee weken (14 dagen) te herstellen. Is ook dan nog niet voldaan aan het gestelde in het tweede lid, dan kan de klachten commissie de klacht niet--ontvankelijk verklaren. De klager zal hierover binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk geïnformeerd worden.

2.5 Er kan geen klacht worden ingediend over een aangelegenheid die langer dan een (1) jaar voor indiening van de klacht heeft plaats gevonden.

2.6 De klachtencommissie kan beslissen dat een klacht die pas wordt ingediend na de in art 2.5 genoemde termijn, toch in behandeling wordt genomen, indien, naar het oordeel van de commissie, van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat hij zijn klacht eerder indiende.

2.7 Het is niet mogelijk een klacht in te dienen die betrekking heeft op de uitslag van het examen afgenomen bij het IBKI richting FIRSTT Opleidingen.

2.8 De klacht wordt niet in behandeling genomen indien de klager een ander is dan degene jegens wie de gedraging heeft plaats gevonden.

11.3 De klachtencommissie

3.1. De klachtencommissie heeft de taak om de bij haar ingediende klachten te onderzoeken en daarover een oordeel te geven.

3.2 De klachtencommissie bestaat in eerste instantie uit bestuursleden van FIRSTT Opleidingen en tenminste 1 onafhankelijk lid. Dit betreft een of meerdere leden vanuit het bestuur van NXXT Verkeersscholen.

11.4 Termijnen

4.1 Iedere klacht zal binnen vier (4) weken inhoudelijk worden afgehandeld. De uitkomst van de inhoudelijke behandeling wordt schriftelijk of per email gecommuniceerd. Van bovengenoemde termijn kan worden afgeweken indien het belang van de student hierdoor niet onevenredig geschaad wordt. Dit wordt schriftelijk aan de student gecommuniceerd binnen de termijn van vijf (5) werkdagen na indiening. Teruggave van overeengekomen les gelden geschied vervolgens binnen 14 dagen.

4.2 Verlenging van de in lid 4.1 genoemde termijn voor inhoudelijke behandeling is mogelijk met twee periodes van maximaal vier weken. Indien de verlenging noodzakelijk is, maakt de klachtencommissie deze verlenging aan de klager bekend.

4.3 de bewaartermijn van een klacht is vastgesteld op 2 jaar (24 maanden).

11.5 Vertrouwelijkheid

5.1. Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld en alleen inzichtelijk zijn voor medewerkers van FIRSTT Opleidingen en haar klachtencommissie.

5.2. Iedereen die bij het indienen en behandelen van de klacht betrokken is, is verplicht vertrouwelijkheid in acht te nemen.

5.3 De verplichting tot vertrouwelijkheid blijft bestaan, ook als de betrokkene niet meer onder de werking van de klachtenregeling valt.

11.6 Horen

6.1 Aan degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft ontvangt een afschrift van de klacht als mede eventueel bij de klacht mee gezonden stukken.

6.2 De klachten commissie stelt de klager en degene op wiens gedraging de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid te worden gehoord.

6.3. Van het horen van de klager kan worden afgezien -indien de klacht ongegrond wordt verklaard- de klager heeft verklaard geen gebruik te willen maken van het recht te worden gehoord.

6.4 Van het horen zal een verslag worden gemaakt. De klager ontvangt hiervan een afschrift.