



Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van Forta Opleidingen treden in werking op 1 januari 2025.

Algemene Voorwaarden Consumenten Forta Opleidingen

Inhoud

Artikel 1 - Definities	3
Artikel 2 - Toepasselijkheid.....	5
Artikel 3 - Aanbod.....	5
Artikel 4 - Overeenkomst.....	6
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst	6
Artikel 6 - Auteursrechten	8
Artikel 7 - Prijswijzigingen	8
Artikel 8 - Levering.....	8
Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst.....	8
Artikel 10 - Betaling	9
Artikel 11 - Niet-tijdige betaling	9
Artikel 12 - Opschorten	9
Artikel 13 - Aansprakelijkheid van Forta Opleidingen	10
Artikel 14 - Vertrouwelijkheid	10
Artikel 15 - Vragen en klachten	10
Artikel 16 - Geschillenregeling.....	10

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 deelnemer niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en u.
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.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
Geschil	Iedere onenigheid of klacht voortvloeiend uit of verband houdend met de overeenkomst tussen Forta Opleiding en de deelnemer, inclusief klachten over de kwaliteit van de dienstverlening.
Niet-formeel onderwijs	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.
Onderwijs	Scholing, opleiding, workshop, begeleide intervisie, e-learning, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, zowel contactonderwijs als asynchroon onderwijs, 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 Forta Opleidingen en deelnemer 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 Forta Opleidingen ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt. Forta Opleidingen maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten, huren trainingslocatie, toezending van en opvolging op de door deelnemer in te sturen of aan te leveren documenten waaronder de onderwijsovereenkomst, 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 deelnemersdossier, het opzetten en inrichten van het deelnemer account in de online leeromgeving, de voorbereidingen voor en uitvoering van de eventuele

Algemene Voorwaarden Consumenten Forta Opleidingen

introdactie, gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intaketoetsen, informatiemateriaal etc.) Of andere kosten voor zover Forta Opleidingen deze kan aantonen.

Deelnemer

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

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Forta Opleidingen en deelnemer met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Forta Opleidingen kan ook andere voorwaarden of beleidsregels gebruiken die aanvullend zijn op 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), absentiebeleid, de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor deelnemer gunstigste bepaling. Wel mag Forta Opleidingen altijd ten gunste van deelnemer afwijken ook ten opzichte van de algemene voorwaarden.

Artikel 3 - Aanbod

1. Forta Opleidingen 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 deelnemer 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:
 - i. de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - ii. wanneer de educatieve dienst start;
 - iii. de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - iv. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - v. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - vi. de wijze van betaling;
 - vii. de duur van het onderwijs,
 - b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
 - i. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - ii. de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - iii. de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan deelnemer en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Forta Opleidingen.
5. Forta Opleidingen mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat deelnemer 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 Forta Opleidingen, inclusief het bezoekadres van de vestiging van Forta Opleidingen;
 - b. het recht van deelnemer 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 Forta Opleidingen 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 deelnemer hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Forta Opleidingen een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door Forta Opleidingen kunt deelnemer 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 deelnemer ter beschikking staande en voor deelnemer toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

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

1. De deelnemer kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Forta Opleidingen doet deelnemer hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd (zie lid 7), de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. Deelnemer betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de Opstartkosten. Voor alle duidelijkheid treft deelnemer 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 deelnemer een lagere vergoeding in rekening worden gebracht:

Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	€60,- opstartkosten
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal wordt in rekening gebracht
Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal wordt in rekening gebracht
Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal wordt in rekening gebracht
Tussentijdse beëindiging	Bij tussentijdse beëindiging wordt 50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of deelnemer aanwezig was bij deze bijeenkomst(en) in rekening gebracht. De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs.

2. Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch. Pas na een schriftelijke of elektronisch bevestiging van Forta Opleidingen aan deelnemer is uw annulering definitief. Datum van annulering is de datum waarop de opzegging is binnengekomen bij Forta Opleidingen.

Algemene Voorwaarden Consumenten Forta Opleidingen

3. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch deelnemer blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na de overeengekomen abonnementsperiode in het geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van maximaal één maand.
4. Indien 3 weken voor aanvang van het onderwijs het vereiste minimum aantal deelnemers niet is behaald, kan Forta Opleidingen de overeenkomst ontbinden en heeft de deelnemer recht op kosteloze terugbetaling van het overeengekomen cursusgeld.
5. Forta Opleidingen behoudt zich het recht voor zonder opgave van redenen het programma en/of de locatie te wijzigen. Deelnemer ontvangt hierover vóór aanvang van de activiteit schriftelijk bericht.
6. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft deelnemer het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien Forta Opleidingen 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.
7. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft deelnemer een termijn van veertien dagen waarbinnen deelnemer 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 na veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien Forta Opleidingen 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.
8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9 heeft deelnemer in geval van ontbinding overeenkomstig lid 6 en 7 recht op kosteloze terugbetaling van wat deelnemer al hebt betaald. Forta Opleidingen betaalt zo spoedig mogelijk na de ontbinding terug.
9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 6 en 7 dient deelnemer eventueel van Forta Opleidingen ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Forta Opleidingen terug te zenden. Forta Opleidingen 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 deelnemer aan Forta Opleidingen worden voldaan.
10. Indien deelnemer een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 6 en 7 wordt, zonder dat deelnemer een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van Forta Opleidingen aan deelnemer van rechtswege ontbonden.
11. Het recht op ontbinding vervalt bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
 - a. deelnemer er van tevoren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat deelnemer verklaart afstand te doen van uw recht van ontbinding, en
 - b. Forta Opleidingen de sub a bedoelde verklaring aan deelnemer heeft bevestigd.

Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door Forta Opleidingen verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van Forta Opleidingen of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van Forta Opleidingen 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 de Forta Opleidingen. De copyright/ eigendomsrechten op het onderwijs berusten volledig bij Forta Opleidingen.

Artikel 7 - Prijswijzigingen

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. De deelnemers 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. Forta Opleidingen 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 deelnemer zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal dat geleverd is door Forta Opleidingen wordt onmiddellijk door Forta Opleidingen vervangen zonder kosten voor u.
2. Correctiewerk
 - a. De deelnemer 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 deelnemer uw verplichtingen niet nakomt dan is Forta Opleidingen bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien Forta Opleidingen zijn verplichtingen niet nakomt mag deelnemer uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. Forta Opleidingen heeft het recht van terughouding (retentie) als deelnemer 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

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door Forta Opleidingen aangegeven bankrekening binnen de termijn vermeld op de door Forta Opleidingen aan deelnemer elektronisch verzonden factuur.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet deelnemer – 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. Forta Opleidingen mag van deelnemer 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. Deelnemer kan door Forta Opleidingen tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum.

- a. Indien deelnemer niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt Forta Opleidingen deelnemer een herinnering. Deelnemer krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
- b. Wanneer deze herinnering niet betaald wordt verstuurt Forta Opleidingen een tweede herinnering. Deelnemer krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen. Hiervoor wordt €4,95 administratiekosten in rekening gebracht.
- c. Als deelnemer na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is Forta Opleidingen gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtigde incassokosten.
- d. 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,-.
- e. Forta Opleidingen kan ten voordele van deelnemer afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12 - Opschorten

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

Artikel 13 - Aansprakelijkheid van Forta Opleidingen

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

Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

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

Artikel 15 - Vragen en klachten

1. Forta Opleidingen heeft de intentie de 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 Forta Opleidingen telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door Forta Opleidingen binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Forta Opleidingen per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer deelnemer een antwoord kunt verwachten.
2. Forta Opleidingen 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 deelnemer dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Forta Opleidingen. 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. Deze geschillenregeling is van toepassing op alle overeenkomsten en communicatie tussen Forta Opleiding en haar studenten/deelnemers.
2. Geschillen dienen binnen 12 maanden na het ontstaan ervan schriftelijk te worden gemeld aan Forta Opleiding.
3. De melding dient een duidelijke omschrijving van het geschil, relevante feiten en gewenste oplossing te bevatten.
4. Na ontvangst van de melding zal Forta Opleiding binnen 14 werkdagen bevestigen dat de klacht in behandeling is genomen.
5. Forta Opleiding streeft ernaar om binnen 30 werkdagen na ontvangst van de melding een oplossing voor te stellen. Indien meer tijd nodig is, zal de deelnemer schriftelijk op de hoogte worden gesteld van de verlenging en de verwachte termijn voor een oplossing.
6. Indien de student/deelnemer en Forta Opleiding niet tot een overeenstemming komen via de interne klachtenprocedure, kan de student/deelnemer het geschil voorleggen aan een

Algemene Voorwaarden Consumenten Forta Opleidingen

onafhankelijke mediator. De kosten van de mediator worden in overleg tussen beide partijen verdeeld.

7. Op deze geschillenregeling is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
8. Geschillen die niet door bemiddeling kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waarin Forta Opleiding is gevestigd.
9. De geschillenregeling geldt niet voor situaties waarin het geschil voortvloeit uit omstandigheden die buiten de invloedssfeer van Forta Opleiding vallen, zoals overmacht.