

# ALGEMENE VOORWAARDEN

---

**STAN Opleidingen**

Verder in transport en logistiek



**ABU**

STAN PARTNERS  
Uitzendbureau B.V. is lid  
van de Algemene Bond  
Uitzendondernemingen

## **Artikel 1 – Algemeen**

1. Alle diensten, adviezen en andere werkzaamheden aangeboden door STAN Opleidingen, geschieden volgens deze algemene voorwaarden, tenzij partijen anders overeenkomen.
2. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend. STAN Opleidingen is eerst gebonden nadat door haar of haar medewerkers/-sters gedane toezeggingen schriftelijk zijn bevestigd.

## **Artikel 2 – Annulering door de opdrachtgever/leerling**

1. Alle reguliere lessen voor de vrachtauto / vrachtauto – aanhanger dienen minimaal 2 werkdagen voor aanvang van de les geannuleerd te worden, anders wordt het afgesproken lesuur of het dagdeel volledig doorberekend.
2. a.) De lessen dienen altijd telefonisch bij de verkeersschool geannuleerd te worden. Annuleren per e-mail is niet toegestaan.  
b.) Artikel 2, lid 2a. is niet van toepassing in geval van:
  - Overlijden van een naast familielid waarbij de begrafenis of crematie plaatsvindt op de rijles c.q. het examen.
  - Bij spoedopname in het ziekenhuis. In beide gevallen dient een en ander schriftelijk te worden aangetoond.
3. Bij annulering van een opleiding of cursus bent u het volgende verschuldigd:
  - 100% van het cursusgeld in geval van annulering binnen 2 weken voor de aanvang van de cursus of opleiding.
  - 75% van het cursusgeld in geval van annulering tot 2 weken voor aanvang van de cursus of opleiding.
  - 50% van het cursusgeld in geval van annulering tot 4 weken voor aanvang van de cursus of opleiding.
  - 25% van het cursusgeld in geval van annulering tot 6 weken voor aanvang van de cursus of opleiding.
4. Indien het rijexamen en/ of de ingeplande opleiding geen doorgang kan vinden wegens vakantie van de leerling omdat hij verzuimd heeft zijn vakantie bij het aanvragen van het examen of bij het inplannen van de opleiding door te geven, draagt de leerling zelf alle daaruit voortvloeiende kosten.

### **Artikel 3 – Annulering c.q. wijziging door opleider**

1. STAN Opleidingen heeft het recht zonder opgave van reden wijzigingen (waaronder, doch niet uitsluitend, wijzigingen met betrekking tot de inhoud, de opzet, de docenten, het materiaal, de datum, het tijdstip, de locatie, de plaats waarin de opleiding wordt gegeven) aan te brengen in aangekondigde opleidingen en aangekondigde opleidingen af te gelasten. In het geval van wijzigingen zal STAN Opleidingen de leerling tijdig schriftelijk of telefonisch informeren. Stan Opleidingen streeft ernaar om leerlingen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de rijles op de hoogte te stellen van een annulering of wijziging, tenzij dit door onverhoopte omstandigheden niet haalbaar is.
2. In geval van wijziging(en), indien opleider en deelnemer geen overeenstemming bereiken over de wijziging(en), dan heeft de deelnemer het recht op terugbetaling van het door de deelnemer betaalde bedrag over de betreffende opleiding of het betreffende opleidingsonderdeel.
3. In geval van afgelasting van een opleiding heeft de leerling recht op terugbetaling van het volledige door de leerling aan opleider betaalde bedrag over de betreffende opleiding of het betreffende opleidingsonderdeel.
4. Indien een rijles wegens onverhoopte omstandigheden niet door kan gaan, worden de kosten niet aan de leerling doorberekend.

### **Artikel 4 – Examen**

1. De kosten voor- of ten behoeve van een praktijk of theorie-examen, moeten zijn voldaan voordat de examenaanvraag zal worden ingediend.
2. Terugbetaling van een eenmaal gereserveerd en vastgelegd examen bij het CBR en/ of Divisie CCV is alleen onder voorwaarden mogelijk, deze voorwaarden zijn terug te vinden op de website van het CBR
3. Indien een examen, door annulering van het CBR/ Divisie CCV, niet door kan gaan, bent u voor dit afgesproken dagdeel of lesuur van het examen het volledige lesgeld verschuldigd. STAN Opleidingen, zal in dergelijk geval, het voor het examen afgesproken dagdeel of lesuur benutten als zijnde een proefexamen.

## Artikel 5 – Betalingsvoorwaarden

1. Pakketten, spoedopleidingen en theoriecursussen dienen vooraf betaald te worden. Voor zakelijke relaties bestaat de mogelijkheid om op rekening te rijden, de kosten worden gefactureerd. Voor particulieren is het niet mogelijk om op rekening te rijden, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
2. Indien na het vestrijken van de betalingstermijn de opdrachtgever in gebreke blijft is STAN Opleidingen gerechtigd om € 7,50 administratiekosten in rekening te brengen.
3. Indien opdrachtgever in gebreke blijft zijn betaling overeenkomstig Artikel 2, en Artikel 5 lid 1 te verrichten, wordt een rente ad. 1.25% per maand in rekening gebracht, te rekenen vanaf de vervaldatum van de factuur.
4. Indien STAN Opleidingen door wanprestatie van de opdrachtgever genoodzaakt is om de incasso van haar vordering uit handen te geven, dan is de opdrachtgever naast betaling van de hoofdsom of het restant daarvan, aan STAN Opleidingen verschuldigd:
  - De verschuldigde rente.
  - Incassokosten ad 15%.
  - Eventuele proceskosten.

## Artikel 6 – Klachtenprocedure

1. Klachten kunnen worden ingediend via verschillende kanalen (per e-mail [klacht@stan.nl](mailto:klacht@stan.nl), telefonisch, per brief, via het klachtenformulier op de website van STAN Opleidingen of door de klacht persoonlijk te bespreken met uw contactpersoon binnen STAN Opleidingen).
2. Degene die de klacht heeft ingediend ontvangt binnen 3 werkdagen na binnenkomst een bevestiging van ontvangst van de klacht. Hierin wordt aangegeven door wie de klacht wordt afgehandeld en binnen welke termijn een reactie verwacht kan worden.
3. De klacht wordt zo spoedig mogelijk door STAN Opleidingen in behandeling genomen, de achtergrond van de klacht wordt onderzocht en de benodigde stappen worden genomen om de klacht naar behoren, bij voorkeur schriftelijk, te beantwoorden en op te lossen.
4. Het uitgangspunt is dat de klacht zo snel mogelijk wordt beantwoord en opgelost, met als uitgangspunt een reactietermijn van maximaal 1 maand. Wordt de reactietermijn van 1 maand overschreden, dan wordt de betrokkene hiervan schriftelijk of telefonisch op de hoogte gesteld.

5. Klachten worden geregistreerd in het CRM-software pakket. Het bewaken en monitoren van de klacht gebeurt door afdeling Control. Zij zijn tevens betrokken bij het toewijzen van de klacht aan een afdeling of medewerker. De schriftelijke reactie die aan betrokkene is gestuurd en eventuele overige correspondentie worden geregistreerd en opgeslagen. Bij de registratie van de klacht is in ieder geval opgenomen: – datum binnenkomst klacht – inhoud klacht – wijze waarop de klacht is behandeld – datum waarop de klacht is afgehandeld.
6. Persoonlijke gegevens over de klager en aangeklaagde worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd, volgens het privacyverklaring, deze is terug te vinden op de website van STAN Opleidingen.
7. Indien de klager het niet eens is met de uitslag van de procedure dan is de klager te allen tijde vrij om hiertegen in beroep te gaan via een bevoegde rechtbank.
8. Zo nodig worden corrigerende of preventieve maatregelen genomen om herhaling van de klacht te voorkomen

#### **Artikel 7 – Overige bepalingen**

1. STAN Opleidingen behoudt zich het recht voor, om gemaakte afspraken binnen redelijke termijn te kunnen wijzigen in verband met beschikbaar gekomen examens.
2. De leerling verklaart dat hem bij rechtelijke uitspraak niet de bevoegdheid tot het besturen van motorvoertuigen is ontzegd, noch zijn rijbewijs is ingevorderd. Indien STAN Opleidingen ondanks gerechtelijke beperkingen toch les geeft, komen de hieruit voortvloeiende boetes voor rekening van de leerling.
3. STAN Opleidingen draagt zorg dat uitsluitend rijles wordt gegeven door instructeurs die geheel voldoen aan de bepalingen zoals gesteld in de Wet Rijonderricht Motorvoertuigen(WRM).
4. STAN Opleidingen kan lesinstructie beëindigen wegens dringende redenen, gelegen in de persoon van de leerling en/ of zijn gedragingen.
5. De kandidaat is zelf verantwoordelijk voor het bij zich dragen van het rijbewijs B tijdens de lessen voor de categorie BE, C, D, E en de theorievakken RVM1-C, VM2-C en VM3-C.