

ALGEMENE VOORWAARDEN PIOS STUDIEBEGELEIDING

Artikel 1: Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **PIOS (Studiebegeleiding):** Pedagogisch Instituut voor Onderwijs en Studiebegeleiding B.V., gevestigd te Hilversum onder KvK nr. 32137753.
2. **Algemene voorwaarden:** deze algemene voorwaarden.
3. **Klant:** iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie PIOS Studiebegeleiding een overeenkomst sluit met betrekking tot de diensten.
4. **Diensten:** individuele of groepsgewijze vorm van onderwijsbegeleiding welke wordt verzorgd en/of georganiseerd door PIOS Studiebegeleiding.
5. **Leerling:** iedere natuurlijke persoon welke op grond van een overeenkomst gebruikmaakt van de diensten van PIOS Studiebegeleiding.
6. **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen PIOS en een klant met betrekking tot de levering van diensten door PIOS Studiebegeleiding.
7. **Vestiging:** iedere door PIOS gehuurde locatie als ook een door PIOS gebruikte locatie bij een onderwijsinstelling waar de diensten door of namens PIOS worden verleend.
8. **Partijen:** PIOS Studiebegeleiding en klant samen.
9. **Consument:** een klant die tevens een individu is en die als privé persoon handelt.
10. **Instelling:** een school, samenwerkingsverband, gemeente of stichting in de rol van klant of opdrachtgever.

Artikel 2: Toepasselijkheid algemene voorwaarden

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, aanbiedingen, werkzaamheden, bestellingen, overeenkomsten en leveringen van diensten door of namens PIOS.
2. Partijen kunnen alleen afwijken van deze voorwaarden als zij dat uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen en deze door een hiertoe bevoegde functionaris van PIOS schriftelijk zijn bevestigd c.q. aanvaard.
3. Onder schriftelijk wordt mede verstaan elektronische communicatie per e-mail.
4. Partijen sluiten de toepasselijkheid van aanvullende en of afwijkende algemene voorwaarden van de klant of van derden uitdrukkelijk uit.
5. De overeenkomst en deze algemene voorwaarden, die als onderdeel van de overeenkomst dienen te worden beschouwd, bevatten de volledige weergave van de rechten en verplichtingen van partijen. Alle aan de overeenkomst voorafgaande handelingen, voorstellen, toezeggingen en correspondentie met betrekking tot het onderwerp zijn vervallen na totstandkoming van de overeenkomst.
6. Indien PIOS op enig moment geen gebruik maakt of heeft gemaakt van een aan PIOS toekomend recht, betekent dit niet dat PIOS afstand doet of heeft gedaan van dat recht of daarmee samenhangende rechten.

Artikel 3: Tarieven

1. Alle tarieven die PIOS hanteert zijn in euro's, zijn op grond van de Wet op de Omzetbelasting, artikel 11:10, vrijwel altijd vrijgesteld van btw. De tarieven zijn exclusief eventuele overige kosten zoals administratiekosten, heffingen en reis-, verzend- of transportkosten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld of anders overeengekomen.
2. Alle tarieven die PIOS hanteert voor zijn diensten kan PIOS te allen tijde wijzigen en worden op de website of anderszins kenbaar gemaakt.
3. Wanneer de klant een consument is, zijn de geldende tarieven maandbedragen. Er is rekening mee gehouden dat niet iedere maand evenveel werkdagen bevat, het maandbedrag is echter elke maand gelijk. Tarieven voor instellingen zijn opgenomen in de offerte en/of worden schriftelijk gecommuniceerd.
4. Gedurende de vakantieperiodes en op officiële feestdagen is klant de reguliere vergoeding verschuldigd. Deze dagen worden niet op het (maand)bedrag in mindering gebracht, er is bij het vaststellen van het (maand)bedrag al met feestdagen en vakantieperiodes rekening gehouden.
5. Indien de leerling niet per eerste van de maand start met begeleiding, dan worden de kosten berekend voor een gedeelte van de maand en wordt niet het volledige (maand)tarief in rekening gebracht, hiermee wordt zoveel mogelijk recht gedaan aan de werkelijk genoten begeleiding.
6. Extra begeleiding en/of trainingen buiten de afgesproken dagen en lesweken om, wordt apart in rekening gebracht.
7. Wanneer de klant een consument is, worden diensten maandelijks vooraf gefactureerd. Voor instellingen geldt dat facturatie plaatsvindt op basis van de in de offerte gemaakte afspraken.
8. De consument heeft het recht om de overeenkomst met PIOS op te zeggen indien hij niet akkoord gaat met de prijsverhoging.

Artikel 4: Betalen en reclameren

1. Alle betalingen dienen zonder enige korting of compensatie te geschieden in euro's, uiterlijk binnen de (op de factuur) gestelde betalingstermijn door automatische incasso of door overmaking van het volledige bedrag op het bankrekeningnummer van PIOS in Hilversum. In geval van overmaking worden voor consumenten administratiekosten in rekening gebracht.
2. Er bestaat geen mogelijkheid tot restitutie van begeleidingsgelden als gevolg van verhindering.
3. Vragen en/of klachten omtrent de begeleiding dienen te allen tijde in eerste instantie gericht te worden aan de verantwoordelijke (vestigings)manager.
4. Indien na het consulteren van de (vestigings)manager de situatie door de klant nog steeds als onvoldoende wordt ervaren, is de klant gerechtigd zich tot de directie van PIOS te wenden; dit kan uitsluitend schriftelijk geschieden.
5. De directie zal binnen een periode van 14 dagen schriftelijk of door middel van een persoonlijk gesprek de ontstane situatie bespreken en eventueel oplossingen aandragen.
6. Bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum aan PIOS kenbaar te worden gemaakt.
7. Reclamaties en/of bezwaren tegen (de hoogte van) een factuur schorten de betalingsverplichting niet op.

Artikel 5: Gevolgen niet tijdig betalen

1. Betaalt de klant niet binnen de overeengekomen termijn, dan is PIOS gerechtigd om, na herhaalde betalingsverzoeken, administratiekosten ter hoogte van € 15,00 in rekening te brengen.
2. Wanneer de klant in verzuim is, is hij bovendien buitengerechtelijke incassokosten en eventuele schadevergoeding verschuldigd aan PIOS.
3. De incassokosten worden berekend aan de hand van het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten.
4. Wanneer de klant niet tijdig betaalt, mag PIOS zijn verplichtingen opschorten totdat de klant aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling aan de zijde van de klant, zijn de vorderingen van PIOS op de klant onmiddellijk opeisbaar.
6. Weigert de klant zijn medewerking aan de uitvoering van de overeenkomst door PIOS, dan is hij nog steeds verplicht het afgesproken bedrag aan PIOS te betalen.
7. Tenzij de klant een consument is, doet de klant afstand van het recht om de nakoming van enige uit deze overeenkomst voortvloeiende verbintenis op te schorten.

Artikel 6: Garantie

1. Omdat partijen een overeenkomst met een dienstverlenend karakter zijn aangegaan, bevat deze voor PIOS enkel inspanningsverplichtingen, geen resultaatsverplichtingen.

Artikel 7: Totstandkoming en duur van de overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door het ondertekend retourneren van de begeleidingsovereenkomst of opgestelde offerte, door het invullen en accorderen van de online inschrijving, dan wel door een mondelinge toezegging van akkoord in welk geval PIOS een schriftelijke bevestiging zal sturen.
2. De overeenkomst tussen PIOS en de klant wordt aangegaan voor de (resterende) duur van een schooljaar, tenzij uit de aard van de overeenkomst iets anders voortvloeit of partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders zijn overeengekomen.
3. Voor zaken en/of diensten die gebonden zijn aan de duur van het schooljaar zal gedurende de volledige duur van het schooljaar een in dat jaar aangegane overeenkomst stilzwijgend per nieuwe betalingsperiode verlengd worden tenzij klant conform de in artikel 16 van deze algemene voorwaarden genoemde voorwaarden op de juiste wijze de overeenkomst opzegt.
4. Voor niet-examenleerlingen geldt dat de overeenkomst aan het eind van ieder schooljaar automatisch afloopt, tenzij sprake is van zaken en/of diensten waarvan nakoming van de overeenkomst niet gebonden is aan de duur van een schooljaar. De inschrijving kan worden verlengd middels het opnieuw invullen en accorderen van de (online) inschrijving.
5. Voor leerlingen die eindexamen doen, geldt dat de overeenkomst automatisch afloopt op de dag dat de leerling het laatste centraal schriftelijk eindexamen aflegt.
6. Zijn partijen binnen de looptijd van de overeenkomst voor de voltooiing van bepaalde werkzaamheden een termijn overeengekomen, dan is dit nooit een fatale termijn. Bij overschrijding van deze termijn moet de klant PIOS schriftelijk in gebreke stellen.

Artikel 8: Uitvoering van de overeenkomst

1. PIOS Studiebegeleiding voert de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uit.
2. PIOS heeft het recht om de overeengekomen dienstverlening (gedeeltelijk) te laten verrichten door derden.
3. Opgaven van leveringstijden, cursustijden, wijze van begeleiding, bevestigingen of contracten worden naar beste weten gedaan en zullen zoveel mogelijk in acht worden genomen, doch zij zijn voor PIOS niet bindend.
4. Wijzigingen ten aanzien van de vorm en inhoud van de begeleiding kunnen door PIOS op basis van organisatorische overwegingen dan wel op basis van vaktechnische overwegingen worden doorgevoerd en zullen na schriftelijke bevestiging hiervan onherroepelijk rechtsgeldig zijn. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat PIOS tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst.
5. Indien de klant er niet voor heeft gezorgd dat PIOS tijdig kan beginnen aan de uitvoering van de overeenkomst, komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en of extra uren voor rekening van de klant.
6. Indien na het afsluiten van de overeenkomst voor de uitvoering ervan het nodig blijkt om de inhoud ervan te wijzigen of aan te vullen, passen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aan.

Artikel 9: Informatieverstrekking door de klant

1. De klant stelt alle informatie, gegevens en bescheiden die relevant zijn voor de correcte uitvoering van de overeenkomst tijdig en in gewenste vorm en op gewenste wijze beschikbaar aan PIOS. De klant geeft eventuele wijzigingen in de contactgegevens tijdig door aan PIOS.
2. De klant staat in voor de juistheid, volledigheid en betrouwbaarheid van de ter beschikking gestelde informatie, gegevens en bescheiden, ook indien deze van derden afkomstig zijn, voor zover uit de aard van de overeenkomst niet anders voortvloeit.
3. Indien en voor zover de klant dit verzoekt, retourneert PIOS de betreffende bescheiden.
4. Stelt de klant niet, niet tijdig of niet behoorlijk de door PIOS redelijkerwijs verlangde informatie, gegevens of bescheiden beschikbaar en loopt de uitvoering van de overeenkomst hierdoor vertraging op, dan komen de daaruit voortvloeiende extra kosten en extra uren voor rekening van de klant.
5. De informatie, inclusief persoons- en onderwijsgegevens, wordt door PIOS zorgvuldig bewaard en is uitsluitend toegankelijk voor (bevoegde) medewerkers van PIOS.

Artikel 10: Geheimhouding

1. De klant houdt iedere informatie die hij (in welke vorm dan ook) van PIOS ontvangt geheim.
2. Hetzelfde geldt voor alle andere informatie betreffende PIOS waarvan hij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze geheim of vertrouwelijk is, dan wel waarvan hij kan verwachten dat verspreiding ervan PIOS schade kan berokkenen.
3. De klant neemt alle nodige maatregelen om te waarborgen dat hij de in lid 1 en 2 genoemde informatie ook geheim houdt.
4. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt niet voor informatie: (i) die al openbaar was voordat de klant deze informatie vernam of die later openbaar is geworden zonder dat dit het gevolg was van een schending van de geheimhoudingsplicht van de klant; (ii) die door de klant openbaar gemaakt wordt op grond van een wettelijke plicht.
5. De in dit artikel omschreven geheimhoudingsplicht geldt voor de duur van de onderliggende overeenkomst en voor een periode van 3 jaar na afloop daarvan.

Artikel 11: Boetebeding

1. Indien de andere partij het artikel van deze algemene voorwaarden over geheimhouding overtreedt, dan verbeurt hij voor elke overtreding ten behoeve van PIOS een onmiddellijk opeisbare boete.
 - Is de andere partij een consument dan bedraagt deze boete € 1.000,=
 - Is de andere partij een rechtspersoon dan bedraagt deze boete € 5.000,=
2. Daarnaast verbeurt de andere partij een bedrag ad 5% van het in lid 1 genoemde bedrag voor elke dag dat die overtreding voortduurt.
3. Voor het verbeuren van deze boete is geen voorafgaande ingebrekestelling of gerechtelijke procedure nodig. Ook hoeft er geen sprake te zijn van enige vorm van schade.
4. Het verbeuren van de in het eerste lid van dit artikel bedoelde boete doet geen afbreuk aan de overige rechten van PIOS waaronder zijn recht om naast de boete schadevergoeding te vorderen.

Artikel 12: Klachten

1. De klant dient een door PIOS verleende dienst zo spoedig mogelijk te onderzoeken op eventuele tekortkomingen.
2. Beantwoordt een verleende dienst niet aan hetgeen de klant redelijkerwijs van de overeenkomst mocht verwachten, dan dient de klant PIOS daarvan zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen 1 maand na constatering van de tekortkomingen, op de hoogte te stellen.
3. De klant geeft daarbij een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming, zodat PIOS in staat is hierop adequaat te reageren.
4. De klant dient aan te tonen dat de klacht betrekking heeft op een overeenkomst tussen partijen.
5. Indien een klacht betrekking heeft op lopende werkzaamheden, kan dit er in ieder geval niet toe leiden dat PIOS gehouden kan worden om andere werkzaamheden te verrichten dan zijn overeengekomen.

Artikel 13: Ingebrekestelling

1. De klant dient ingebrekestellingen schriftelijk kenbaar te maken aan PIOS.
2. Het is de verantwoordelijkheid van de klant dat een ingebrekestelling PIOS ook daadwerkelijk (tijdig) bereikt.

Artikel 14: Aansprakelijkheid PIOS Studiebegeleiding

1. PIOS is uitsluitend aansprakelijk voor enige schade die de klant lijdt indien en voor zover die schade is veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid.
2. Indien PIOS aansprakelijk is voor enige schade, is het slechts aansprakelijk voor directe schade die voortvloeit uit of verband houdt met de uitvoering van een overeenkomst.
3. PIOS is nooit aansprakelijk voor indirecte schade, zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen of schade aan derden.
4. Indien PIOS aansprakelijk is, is deze aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door een gesloten (beroeps)aansprakelijkheidsverzekering wordt uitbetaald en bij gebreke van (volledige) uitkering door een verzekeringsmaatschappij van het schadebedrag is de aansprakelijkheid beperkt tot het (gedeelte van het) factuurbedrag waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft.
5. Alle afbeeldingen, foto's, kleuren, tekeningen, omschrijvingen op de website zijn slechts indicatief en gelden slechts bij benadering en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding en of (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst en of opschorting van enige verplichting.
6. PIOS is niet aansprakelijk voor verlies, schade of diefstal van aan de klant of aan personen ten behoeve van wie de overeenkomst is afgesloten toebehorende goederen behoudens in geval van grove nalatigheid. PIOS is evenmin aansprakelijk voor de volledigheid of juistheid van inlichtingen of adviezen, gedaan voordat de overeenkomst tot stand is gekomen behoudens in geval van opzet of grove schuld van PIOS.
7. Klant vrijwaart PIOS voor alle aanspraken van derden ter zake van de hier bedoelde schade.
8. PIOS is niet aansprakelijk voor verlies, schade of diefstal veroorzaakt door klant of leerling aan derden voor, tijdens en na de begeleiding, in pauzes of tijdens begeleiding aan huis. De leerling/ klant wordt geadviseerd geen waardevolle spullen onbeheerd achter te laten in de vestiging.
9. Leerling en klant zijn verplicht deugdelijk verzekerd te zijn voor wettelijke aansprakelijkheid. PIOS is niet aansprakelijk voor schade waarvoor een verzekering dekking biedt.
10. PIOS stelt zich nadrukkelijk op het standpunt dat begeleiding thuis, onder toezicht van een ouder/verzorger dient plaats te vinden. Mocht klant naar eigen bevinding anders handelen dan draagt klant hiervoor de volledige verantwoordelijkheid.
11. PIOS is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het handelen van een medewerker tijdens begeleiding thuis, waaronder, doch niet uitsluitend, breuk en diefstal.
12. Elk recht van de klant op schadevergoeding van PIOS vervalt in elk geval 12 maanden na de gebeurtenis waaruit de aansprakelijkheid direct of indirect voortvloeit. Hiermee wordt niet uitgesloten het bepaalde in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek.

Artikel 15: Recht op ontbinding

1. De klant heeft het recht de overeenkomst te ontbinden wanneer PIOS toerekenbaar tekortschiet in de nakoming van zijn verplichtingen, tenzij deze tekortkoming, gezien haar bijzondere aard of geringe betekenis, de ontbinding niet rechtvaardigt.
2. Is de nakoming van de verplichtingen door PIOS niet blijvend of tijdelijk onmogelijk, dan kan ontbinding pas plaatsvinden nadat PIOS in verzuim is.
3. PIOS heeft het recht de overeenkomst met de klant te ontbinden, indien de klant zijn verplichtingen uit de overeenkomst niet volledig of niet tijdig nakomt, danwel indien PIOS kennis heeft genomen van omstandigheden die hem goede grond geven om te vrezen dat de klant zijn verplichtingen niet behoorlijk zal kunnen nakomen.
4. Indien PIOS de begeleiding op grond van dwingende redenen staakt of opschort, is klant niet gerechtigd tot restitutie van reeds gefactureerde begeleidings- of cursusgelden.

5. Dwingende redenen voor het staken of opschorten van de begeleiding zijn: (i) het door een of meerdere medewerkers van PIOS gesignaleerd fysiek of verbaal agressief gedrag; (ii) discriminerend of anderszins kwetsend gedrag; (iii) diefstal van eigendommen van PIOS dan wel eigendommen van andere leerlingen of van PIOS-medewerkers; (iv) vandalisme en ondermijnend gedrag; (v) door PIOS en/of haar medewerkers waargenomen herhaaldelijke onhandelbaarheid van de leerling.
6. In de lid 5 genoemde gevallen is elke vordering die PIOS ten laste van klant heeft of krijgt dadelijk en ineens opeisbaar.

Artikel 16: Opzeggen overeenkomst

1. De overeenkomst kan uitsluitend schriftelijk (per e-mail) worden opgezegd. Klant is gerechtigd om de overeenkomst op te zeggen tegen het einde van een kalendermaand, met inachtneming van een opzegtermijn van 1 maand. Dit houdt in dat de opzegtermijn van 1 maand ingaat op de eerste dag van de maand volgend op maand waarin is opgezegd.
2. In geval van een opzegging welke niet tijdig geschiedt, is klant verplicht om de nieuwe betalingsperiode te betalen.

Artikel 17: Overmacht

1. In aanvulling op het bepaalde in artikel 6:75 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tekortkoming van PIOS in de nakoming van enige verplichting ten aanzien van de klant niet aan PIOS kan worden toegerekend in een van de wil van PIOS onafhankelijke situatie, waardoor de nakoming van zijn verplichtingen ten aanzien van de klant geheel of gedeeltelijk wordt verhinderd of waardoor de nakoming van zijn verplichtingen in redelijkheid niet van PIOS kan worden verlangd.
2. Tot de in lid 1 genoemde overmachtsituatie worden ook - doch niet uitsluitend - gerekend: noodtoestand (zoals burgeroorlog, opstand, rellen, natuurrampen, etc.); wanprestaties en overmacht van toeleveranciers, bezorgers of andere derden: onverwachte stroom-, elektriciteits- internet-, computer- en telecomstoringen: computervirussen, stakingen, overheidsmaatregelen, onvoorziene vervoersproblemen, slechte weersomstandigheden, pandemieën en werkonderbrekingen.
3. Indien zich een overmachtsituatie voordoet waardoor PIOS een of meer verplichtingen naar de klant niet kan nakomen, dan worden die verplichtingen opgeschort totdat PIOS er weer aan kan voldoen.
4. Vanaf het moment dat een overmachtsituatie tenminste 60 kalenderdagen heeft geduurd, mogen beide partijen de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk ontbinden.
5. PIOS is in een overmachtsituatie geen enkele (schade)vergoeding verschuldigd, ook niet als het als gevolg van de overmachttoestand enig voordeel geniet.

Artikel 18: Wijziging algemene voorwaarden

1. PIOS is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen.
2. Wijzigingen van ondergeschikt belang kunnen te allen tijde worden doorgevoerd.
3. Grote inhoudelijke wijzigingen zal PIOS zoveel mogelijk vooraf met de klant bespreken.
4. Consumenten zijn gerechtigd bij een wezenlijke wijziging van de algemene voorwaarden de overeenkomst op te zeggen.

Artikel 19: Overgang van rechten

1. Rechten van de klant uit een overeenkomst tussen partijen kunnen niet aan derden worden overgedragen zonder de voorafgaande schriftelijke instemming van PIOS.
2. Deze bepaling geldt als een beding met goederenrechtelijke werking zoals bedoeld in artikel 3:83, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

Artikel 20: Gevolgen nietigheid of vernietigbaarheid

1. Wanneer één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden nietig of vernietigbaar blijken, dan tast dit de overige bepalingen van deze voorwaarden niet aan.
2. Een bepaling die nietig of vernietigbaar is, wordt in dat geval vervangen door een bepaling die het dichtst in de buurt komt van wat PIOS bij het opstellen van de voorwaarden op dat punt voor ogen had.

Artikel 21: Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op iedere overeenkomst tussen partijen is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.
2. De Nederlandse rechter in het arrondissement waar PIOS is gevestigd is exclusief bevoegd om kennis te nemen van eventuele geschillen tussen partijen, tenzij de wet dwingend anders voorschrijft.