

Deze studievoorwaarden zijn van toepassing op de regelingen m.b.t. inschrijven, aanmelden en afmelden voor opleidingen, cursussen, trainingen en examens.

Artikel 1. Begrippen

1. Algemene Voorwaarden: Deze algemene voorwaarden.
2. Website: de website inclusief de digitale studentenportal mijnhboAA en onderdelen daarvan die door hbo AA worden verzorgd op het internetdomeinadres www.hboaa.nl.
3. MijnhboAA e-mailadres: het door hbo A&A aan de student beschikbaar gestelde e-mailadres. De Student kan het mijnhboAA e-mailadres benaderen via mijnhboAA.
4. Opleiding: de programma's, programmaonderdelen, modules, cursussen, trainingen en examens die door hbo A&A worden aangeboden.
5. Informatie: alle informatie ten aanzien van de Opleiding en alle overige informatie die door hbo A&A wordt verstrekt via onder andere studiegidsen, opleidingsbrochures en de Website.
6. Student: degene die een Opleiding daadwerkelijk gaat volgen of reeds bij hbo A&A als Student is ingeschreven.
7. Inschrijfformulier: papieren en/of digitaal formulier waarmee een student zich inschrijft voor de Opleiding.
8. Overeenkomst: alle overeenkomsten met hbo A&A, waaronder een studieovereenkomst.
9. Studieovereenkomst: overeenkomsten tussen hbo A&A en Student, aangaande een Opleiding.
10. Studiegids: de studiegids zoals die behoort bij de betreffende Opleiding.
11. Cursusgeld en examengeld: de prijs van een cursus, training of een examen zoals deze op de Website en in de Studiegids staan vermeld en die gelden in het desbetreffende Studiejaar.
12. Studiejaar: het van toepassing zijnde studiejaar dat in een kalenderjaar loopt vanaf 1 september tot 1 september van het aansluitend daarop volgende kalenderjaar.
13. Bezoeker: bezoeker van de Website.
14. Links: (technische) doorverwijzingen naar andere websites, die niet verzorgd worden door hbo A&A.

Artikel 2. Toepasselijkheid

1. hbo A&A is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO.
2. Op alle aanbiedingen en overeenkomsten van hbo A&A zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing. Tevens zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing op het bezoek en gebruik van de Website en de hierop beschikbare Informatie en Links.
3. De Algemene Voorwaarden worden door de bezoeker van de website en de Student aanvaard door het downloaden van informatie, het invullen en verzenden van een inschrijfformulier dan wel op enige andere wijze aanmelden of afmelden voor deelname aan een Opleiding.
4. Slechts na schriftelijke mededeling van hbo A&A dan wel goedkeuring door hbo A&A kan worden afgeweken van een of meer bedingen in de Algemene Voorwaarden en deze Studievoorwaarden, in welk geval de overige bepalingen onverkort van kracht blijven.
5. Alle rechten en aanspraken, die in de Algemene Voorwaarden en in eventuele nadere overeenkomsten door hbo A&A worden bedongen, worden evenzeer bedongen ten behoeve van het personeel van hbo A&A en de door hbo A&A ingeschakelde derden.

Artikel 3. Aanbod

1. Hbo A&A 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 de Student 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:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;

- wanneer de educatieve dienst start;
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
- b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van het lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de Student en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van hbo A&A.
5. Hbo A&A mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de Student zijn 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 hbo A&A, inclusief het bezoekadres van de vestiging van hbo A&A;
 - b. het recht van de Student de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met hbo A&A via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4. Totstandkoming Overeenkomst m.b.t. inschrijving of aanmelding voor een Opleiding

1. Overeenkomsten komen tot stand op het moment dat de transactie door hbo A&A is bevestigd.
2. Een Overeenkomst met de Student kan in geval van wanbetaling of wangedrag zonder dat enige ingebrekestelling is vereist, eenzijdig door hbo A&A worden beëindigd. Tevens kan de Student in voornoemde gevallen de toegang tot de colleges, de examens en overige faciliteiten worden ontzegd.
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 de Student ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5. Studieovereenkomst

1. De studieovereenkomst bestaat uit een inschrijfformulier en wat in de desbetreffende opleidingsbrochure en de Studiegids is vermeld met betrekking tot de Opleiding. Door het versturen van het inschrijfformulier per post, e-mail of via de Website verklaart de Student de van toepassing zijnde opleidingsbrochure en de Studiegids te hebben gelezen en te hebben geaccepteerd.
2. Met het aanvaarden van de inschrijving neemt hbo A&A de verplichting op zich om naar vermogen de student de Opleiding te bieden waarvoor hij/zij zich heeft aangemeld en zoals deze in de Studiegids is beschreven. De student die met betrekking tot het kunnen volgen van de Opleiding (inclusief het afleggen van examens) aan de gestelde voorwaarden voldoet, heeft recht op wat in de Studiegids bij de opleidingsgegevens is beschreven ten aanzien van het van toepassing zijnde studiejaar. Om reden van kwaliteitsverbetering en (voorgeschreven) herprogrammering van exameneisen behoudt hbo A&A zich het recht voor de cursusprogramma's tussentijds te wijzigen. In geval van het onvoorzien vervallen van een college van een cursus zorgt hbo A&A zo mogelijk binnen de doorlooptijd van het desbetreffende collegerooster voor de organisatie van een inhaalcollege. hbo A&A is niet aansprakelijk dan wel tot enigerlei vergoeding gehouden indien een student om welke reden dan ook geen college of inhaalcollege kan volgen.

Artikel 6. Annulering inschrijving en aanmelding opleidingen door Student

1. Bij overlijden van de Student wordt de Overeenkomst onmiddellijk ontbonden en vervallen de op dat moment nog eventueel resterende financiële verplichtingen ten aanzien van hbo A&A.
2. Voor de aanmelding voor een module is een bedenktijd van 14 dagen van toepassing. De student kan te allen tijde binnen 14 dagen na aanmelding de aanmelding voor een module kosteloos annuleren,.
3. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de in lid 2 opgenomen bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
 - b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de Student 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - c. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de Student 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - d. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de Student 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
 - e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de Student de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
4. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
 - a. annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
 - b. bij annulering tot zes weken voor aanvang is de Student de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
 - c. bij latere annulering is de Student de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.
5. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

Artikel 7. Beëindiging van de Overeenkomst

1. De Student kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de Student verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de Student het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien hbo A&A niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals 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.
3. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de Student een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan 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 veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien hbo A&A niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals 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.
4. Hbo A&A stelt aan de Student een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De Student is niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
5. Met inachtneming van het bepaalde in lid 6, heeft de Student in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. Hbo A&A betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
6. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en 3 dient de Student eventueel van hbo A&A ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan hbo A&A terug te zenden. Hbo A&A is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de Student. Het terugzenden geschiedt voor risico van de Student. 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 de Student aan hbo A&A worden voldaan.

7. Indien de Student een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en 3 wordt, zonder dat de Student een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van hbo A&A aan de Student van rechtswege ontbonden.
8. De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de Student. In dergelijke gevallen behoudt de Student zijn recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 2. Als de Student in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is hij een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan hbo A&A verschuldigd.
9. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
 - a. de Student er van te voren uitdrukkelijk mee heeft ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat hij verklaart afstand te doen van zijn recht van ontbinding, en
 - b. hbo A&A de sub a bedoelde verklaring aan de Student heeft bevestigd.

Artikel 8. 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 Student 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 9. Levering

1. Lesmateriaal
 - a. Hbo A&A levert het lesmateriaal tijdig aan de Student. 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, kan de Student zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door hbo A&A vervangen zonder kosten voor de Student.
2. Correctiewerk
 - a. De Student 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 10. Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 11 - Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door hbo A&A aangegeven bank- of girorekening elektronisch betalen.

2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de Student – 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. Hbo A&A mag van de Student 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. De Student kan door hbo A&A tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 12 - Niet-tijdige betaling

1. De Student is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Hbo A&A zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de Student de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de Student niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door hbo A&A is gewezen op de te late betaling en hbo A&A de Student een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 14-dagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is hbo A&A gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. 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,=. Hbo A&A kan ten voordele van de Student afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 16 en 17 bepaalde, zal hbo A&A het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. Hbo A&A heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de Student tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

14. Wijzingen en annulering van een Opleiding door hbo A&A

1. hbo A&A behoudt zich het recht voor de indeling van de Opleiding voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen of bij onvoldoende aanmeldingen een Opleiding af te gelasten. Ingeschreven studenten die zich voor desbetreffende Opleiding hebben aangemeld ontvangen in zo'n geval schriftelijk bericht. Hun verplichtingen komen dan te vervallen: aan hen worden geen kosten in rekening gebracht.
2. Voor de Opleiding geldt dat hbo A&A zich het recht voorbehoudt studenten in te delen in een andere cursusplaats dan de door de student opgegeven voorkeur- cursusplaats. In dat geval heeft de Student het recht de cursusdeelname te annuleren. Indien in dat geval de cursusdeelname binnen acht dagen na ontvangst van het collegerooster door de student schriftelijk (per brief of e-mail) wordt geannuleerd worden de student geen kosten in rekening gebracht.

15. Uitval docent/examenbeoordelaar

1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent zal hbo A&A – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal hbo A&A de Student zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding alsnog zal worden gegeven.

2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent heeft de Student geen recht op een (schade)vergoeding. Hbo A&A zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Student kan niet kosteloos een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent, of de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent.

Artikel 16 – Aansprakelijkheid van hbo A&A

1. Voor zover hbo A&A toerekenbaar tekortschiet en de Student daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van hbo A&A voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van hbo A&A voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van hbo A&A, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 17 – Vertrouwelijkheid

1. Door de Student verstrekte informatie wordt door hbo A&A, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 18. Persoonsgegevens

hbo A&A verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacy policy van hbo A&A. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door hbo A&A.

Artikel 19. Intellectuele eigendomsrechten

Van de door hbo A&A verstrekte informatie inclusief het lesmateriaal blijven alle rechten aan hbo A&A voorbehouden. Niets uit de uitgaven mag worden veeleenvoudigd, 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 hbo A&A. Het is niet toegestaan lesmateriaal van hbo A&A aan derden ter beschikking te stellen.

Artikel 20 – Vragen over de diensten van hbo A&A

Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door hbo A&A beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door hbo A&A per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de Student een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

Artikel 20 – Klachtenregeling van hbo A&A

1. Hbo A&A kent een klachtenregeling. Deze klachtenregeling ziet toe op klachten van een deelnemer aan een opleiding of training of een ouder of (andere) wettelijk vertegenwoordiger van een minderjarige deelnemer.
2. Onder een klacht wordt verstaan een klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding of training bij hbo A&A of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.
3. Onder klacht wordt niet verstaan een klacht als gevolg van seksuele intimidatie, discriminatie, agressie, geweld, pesten of intimidatie. Hiervoor geldt een separate klachtenregeling.
4. Onder klacht wordt evenmin verstaan een klacht over de inhoud of de beoordeling van een examen. De klager dient dergelijke klachten in bij de Examencommissie
5. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de directie van hbo A&A, nadat de Student de gebreken heeft geconstateerd of

heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de Student zijn of haar rechten ter zake verliest.

6. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.
7. Behandeling van de klacht
 - a. De directie bevestigt de ontvangst van het klacht aan de klager binnen <aantal> dagen.
 - b. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
 - c. Binnen ten hoogste 6 weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
8. Uitspraak over de klacht
 - a. Binnen 6 weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
 - b. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 21.
 - c. Ingediende klachten en de afwikkeling hiervan worden tot 5 jaar na de afhandeling van hiervan bewaard.

Artikel 21. Geschillenregeling

1. De Studieovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Geschillen tussen de Student en hbo A&A over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door hbo A&A te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de Student als door hbo A&A aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de Student zijn klacht eerst bij hbo A&A heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de Student een geschil voorlegt aan de geschillencommissie en aangeeft het oordeel als bindend te aanvaarden, is hbo A&A aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer hbo A&A een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hbo A&A eerst de Student schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. Hbo A&A dient daarbij aan te kondigen dat hbo A&A zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de Klant, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

22. Website, mijnhboAA e-mailadres en Nieuwsbrief

1. hbo A&A heeft alle redelijkerwijs mogelijke maatregelen getroffen om de gegevens die via de Website inclusief mijnhboAA worden verstuurd en verkregen te beveiligen tegen onbevoegd gebruik.
2. hbo A&A verstrekt een aan de opleiding ingeschreven Student een persoonlijke gebruikersnaam en een uniek wachtwoord waarmee toegang wordt verstrekt tot het specifieke studentendeel van de Website, mijnhboAA. Met de gebruikersnaam en het wachtwoord kan de student zich aanmelden voor een Opleiding. De gebruikersnaam en het wachtwoord zijn strikt persoonlijk.

Algemene Voorwaarden opleidingen hbo A&A

3. De Student is verantwoordelijk voor alle gebruik dat van mijnhboAA wordt gemaakt onder de verstrekte combinatie van wachtwoord en gebruikersnaam.
4. De Student verplicht zich gedurende de periode van inschrijving aan een Opleiding tot het juist informeren van hbo A&A betreffende persoonsnaam, adres, woonplaats en e-mailadres.
5. hbo A&A verstrekt aan de student een mijnhboAA e-mailadres dat hij kan benaderen via mijnhboAA.

23. Aansprakelijkheid gebruik Website

1. hbo A&A is niet aansprakelijk voor schade die veroorzaakt wordt door het gebruik van de Website en van gegevens en producten die beschikbaar zijn via websites van derden waarnaar de Website via Links verwijst.

24. Bezwaar en beroep

1. De Student kan schriftelijk bezwaar aantekenen tegen besluiten van hbo A&A. Hierbij is de bezwaar- en beroepsprocedure van toepassing, zoals opgenomen in de Studiegids.