

ARTIKEL 1. | DEFINITIES

In deze algemene voorwaarden worden de volgende termen, steeds met hoofdletter beginnend, in de navolgende betekenis gebruikt:

1. FvZ: Frits van Zelst B.V., gevestigd aan Tilburgseweg 3, 5161 ME te Sprang-Capelle, ingeschreven in het Handelsregister onder KvK-nummer 97376302.
2. Contractant: iedere natuurlijke of rechtspersoon met wie FvZ een Overeenkomst heeft gesloten of beoogt te sluiten.
3. Particuliere Contractant: een Contractant, natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
4. Partijen: FvZ en de Contractant gezamenlijk.
5. Overeenkomst: iedere overeenkomst tussen Partijen in het kader waarvan FvZ zich heeft verbonden tot het verlenen van Diensten.
6. Overeenkomst op Afstand: een Overeenkomst die tussen FvZ en een Particuliere Contractant wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor contractsluiting op afstand zonder gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van FvZ en de Particuliere Contractant en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de Overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer middelen voor communicatie op afstand, zoals in geval van contractsluiting via inschrijving op de website van FvZ. Een Overeenkomst is aldus geen Overeenkomst op Afstand indien daarbij door FvZ geen georganiseerd systeem voor contractsluiting op afstand wordt gebruikt, bijvoorbeeld in het geval de Particuliere Contractant de contactgegevens van FvZ op internet of in een telefoonboek opzoekt en telefonisch een Overeenkomst sluit.
7. Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte: een Overeenkomst tussen FvZ en een Particuliere Contractant die wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van FvZ en de Particuliere Contractant op een andere plaats dan de bedrijfsruimte van FvZ of de lesauto, zoals bij de Particuliere Contractant thuis. De bepalingen uit deze algemene voorwaarden omtrent de Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte, zoals wat betreft het herroepingsrecht als bedoeld in artikel 5, gelden niet indien de verbintenis van de Particuliere Contractant tot betaling ten hoogste € 50,- bedraagt.
8. Diensten: de in het kader van de Overeenkomst door FvZ te verlenen diensten, waaronder in de meest ruime zin des woords begrepen kan zijn, het verzorgen van een praktijk- en/of theorie-opleiding ten behoeve van een of meerdere Leerlingen en/of het verzorgen en/of faciliteren van een Toets.
9. Leerling: eenieder die feitelijk gebruik maakt van de Diensten en te wiens behoeve de Overeenkomst is gesloten, al dan niet tevens Contractant.
10. Pakket: een Overeenkomst die voorziet in meerdere Lessen en/of andere Diensten die verspreid over meerdere dagen door de Leerling worden afgenomen.
11. Les: elke in het kader van de Overeenkomst door de Leerling te volgen praktijk- of theorieles op een bepaalde dag, gedurende een bepaald tijdsbestek. Een Overeenkomst kan een enkele of meerdere Lessen (een Pakket) omvatten.
12. Praktijkles: een Les die in de praktijk plaatsvindt.
13. Toets: een testmoment, zoals onder meer het onderzoek naar de rijvaardigheid van de Leerling, het theorie-examen, de tussentijdse toets, de code-95-toets (voor bijvoorbeeld BHV, EHBO, Heftruck etc.).
14. Examenbureau: de Stichting Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR), de Contactcommissie Chauffeursvakbekwaamheid (CCV), het Bureau Nader Onderzoek Rijvaardigheid (BNOR) of een ander examenbureau.
15. Schriftelijk: naast traditionele schriftelijke communicatie, communicatie per e-mail of enige andere wijze van communicatie die met het oog op de stand der techniek en de in het maatschappelijk verkeer geldende opvattingen hiermee gelijk kan worden gesteld.

ARTIKEL 2. | ALGEMENE BEPALINGEN

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van FvZ tot het aangaan van een Overeenkomst en iedere Overeenkomst als zodanig.
2. De toepasselijkheid van de eventuele algemene voorwaarden van de Contractant, onder welke benaming dan ook aangeduid, wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
3. Van het bepaalde in deze algemene voorwaarden kan uitsluitend uitdrukkelijk en Schriftelijk worden afgeweken. Indien en voor zover hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen, afwijkt van het bepaalde in deze algemene voorwaarden, geldt hetgeen Partijen uitdrukkelijk en Schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Vernietiging of nietigheid van een of meer van de bepalingen uit deze algemene voorwaarden of de Overeenkomst als zodanig, laat de geldigheid van de overige bedingen onverlet. In een voorkomend geval zijn Partijen verplicht in onderling overleg te treden teneinde een vervangende regeling te treffen ten aanzien van het aangetaste beding. Daarbij wordt zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht genomen.

ARTIKEL 3. | AANBOD EN TOTSTANDKOMING VAN OVEREENKOMSTEN

1. Elk aanbod van FvZ is vrijblijvend, ook in geval het aanbod voor een bepaalde tijd geldig is. FvZ kan zijn aanbod nog herroepen tot meteen, althans zo spoedig mogelijk na aanvaarding daarvan door de Contractant.
2. De Contractant kan geen rechten ontleen aan een aanbod van FvZ dat een kennelijke fout of vergissing bevat.
3. Iedere Overeenkomst komt, onverminderd het bepaalde in lid 1, tot stand op het moment dat de Contractant het aanbod van FvZ, op de eventueel daartoe door FvZ aangewezen wijze, heeft aanvaard. Indien de aanvaarding van de Contractant afwijkt van het aanbod van FvZ, komt de Overeenkomst niet conform deze afwijkende aanvaarding tot stand, tenzij FvZ anders aangeeft.
4. Indien FvZ de Contractant, naar aanleiding van een mondeling gesloten Overeenkomst, een Schriftelijke bevestiging daarvan verstrekt, wordt geacht dat deze bevestiging de Overeenkomst juist en volledig weergeeft, tenzij de Contractant ter zake binnen twee werkdagen na ontvangst van de bevestiging per e-mail of anderszins Schriftelijk bij FvZ heeft geklaagd.

ARTIKEL 4. | AANSPRAKELIJKHEID VOOR LEERLING

Indien en voor zover de Contractant niet tevens Leerling is, is de Contractant jegens FvZ aansprakelijk voor de nakoming door de Leerling van de verplichtingen die voor de Leerling in verband met het gebruik van de Diensten voortvloeien uit de Overeenkomst, waaronder het bepaalde in deze algemene voorwaarden mede begrepen, als ware het de Contractant zelf wiens handelen of nalaten het betrof. Vorenstaande geldt onverminderd de wettelijke aansprakelijkheid van de Leerling.

ARTIKEL 5. | HERROEPINGSRECHT BIJ OVEREENKOMSTEN OP AFSTAND EN BUITEN DE VERKOOPRUIMTE

1. Behoudens het bepaalde in het overige van dit artikel en met name het bepaalde in het volgende lid, kan de Particuliere Contractant de Overeenkomst op Afstand dan wel Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte tot 14 dagen na totstandkoming van de Overeenkomst herroepen.
2. De Particuliere Contractant heeft geen herroepingsrecht na volledige nakoming van de Overeenkomst, mits:
 - de nakoming is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de Particuliere Contractant; en
 - de Particuliere Contractant heeft verklaard afstand te doen van zijn herroepingsrecht zodra FvZ de Overeenkomst volledig is nagekomen.
3. Uitvoering van Diensten binnen de herroepingstermijn van 14 dagen, geschiedt slechts op uitdrukkelijk verzoek van de Particuliere Contractant.
4. Bij uitoefening van het herroepingsrecht na een verzoek overeenkomstig het vorige lid, is de Particuliere Contractant FvZ een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door FvZ is nagekomen op het moment van uitoefening van het herroepingsrecht.
5. De Particuliere Contractant kan de Overeenkomst op Afstand of Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte herroepen door daartoe per e-mail of door gebruikmaking van het door FvZ aangeboden modelformulier voor herroeping, een verzoek in te dienen bij FvZ. Zo spoedig mogelijk nadat FvZ in kennis is gesteld van het voornemen van de Particuliere Contractant om de Overeenkomst op Afstand of Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte te ontbinden en indien is voldaan aan de voorwaarden van dit artikel, zal FvZ de ontbinding van de Overeenkomst op Afstand of Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte per e-mail bevestigen.
6. FvZ zal de eventueel reeds van de Particuliere Contractant ontvangen betaling, minus het eventuele bedrag als bedoeld in lid 4, zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping van de Overeenkomst op Afstand of Overeenkomst Buiten de Verkoopruimte aan de Particuliere Contractant terugbetalen.

ARTIKEL 6. | DUUR EN ANNULERING VAN DE OVEREENKOMST

1. De Overeenkomst door afronding van de overeengekomen Diensten. Het bepaalde in de volgende leden van dit artikel laat het bepaalde in artikel 5 onverlet. Het bepaalde in artikel 5 prevaleert dan ook boven het bepaalde in de volgende leden van dit artikel 6.
2. Indien de Overeenkomst voorziet in een enkele Les, kan de Overeenkomst tot 48 uur vóór aanvang van de Les kosteloos door of namens de Contractant worden geannuleerd. In geval van latere annulering of niet verschijnen van de Leerling zonder dat tijdig is geannuleerd, blijft de Contractant de volledige overeengekomen prijs verschuldigd. Zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen worden niet meegerekend in de bedoelde 48 uur. Het annuleren moet gebeuren via e-mail, WhatsApp, telefonisch bij FvZ óf WhatsApp of telefonisch bij de vaste instructeur van de Leerling.
3. Indien de Overeenkomst een Pakket betreft, dan geldt in geval van annulering door of namens de Contractant de volgende annuleringsregeling. In geval van annulering:
 - a) tot de 42^e dag (exclusief) vóór aanvang van de Dienst (doorgaans de eerste Les), geschiedt annulering kosteloos;
 - b) vanaf de 42^e dag (inclusief) tot 28^e dag (exclusief) vóór aanvang van de Dienst, is de Contractant 50% van de overeengekomen totaalprijs als annuleringskosten verschuldigd;
 - c) tussen de 28^e dag (inclusief) en 14^e dag (exclusief) vóór aanvang van de Dienst, is de Contractant 75% van de overeengekomen totaalprijs als annuleringskosten verschuldigd;
 - d) vanaf de 14^e dag (inclusief) vóór aanvang van de Dienst, blijft de Contractant de volledige overeengekomen totaalprijs verschuldigd.
4. Individuele Lessen die van een Pakket deel uitmaken, kunnen op verzoek van de Contractant of Leerling tot de in lid 2 bedoelde termijn van 48 uur kosteloos worden verplaatst naar een andere in goed overleg met FvZ overeen te komen datum en/of tijd. In geval een dergelijk verzoek niet tijdig wordt ingediend, de Leerling niet verschijnt of Partijen ondanks redelijke inspanning niet tot overeenstemming komen omtrent een nieuwe datum en/of tijd, komt de betreffende Les te vervallen en vindt een eventuele inhaalles tegen vergoeding van extra kosten plaats. Deze extra kosten worden vastgesteld op basis van het gebruikelijke door FvZ gehanteerde tarief voor de betreffende Les.
5. In geval een Particuliere Contractant een Pakket annuleert, geldt in afwijking van het bepaalde in lid 3 dat FvZ slechts recht heeft op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de overeengekomen totaalprijs. Bij de bepaling hiervan wordt onder meer rekening gehouden met de reeds door FvZ verleende Diensten, het voordeel dat de Leerling daarvan heeft en de reden die aan de annulering ten grondslag ligt. FvZ maakt slechts aanspraak op de volledige overeengekomen prijs indien het einde van de Overeenkomst aan de Contractant of Leerling is toe te rekenen en de betaling van de volledige overeengekomen prijs, gelet op alle omstandigheden van het geval, redelijk is. De eventuele besparingen die voor FvZ uit de annulering voortvloeien, worden op de annuleringsvergoeding in mindering gebracht.
6. Een eenmaal aangevraagd en bij het CBR / CCV of enig ander Examenbureau gereserveerd examen - zowel theorie als praktijk- kan niet meer worden geannuleerd. Het examengeld is derhalve vanaf de aanvraag definitief en volledig verschuldigd.
7. In geval van restitutie anders dan uit hoofde van artikel 5, hanteert FvZ een terugbetalingstermijn van 30 dagen.

ARTIKEL 7. | VERPLICHTINGEN FVZ

FvZ draagt er verplicht zorg voor dat:

- a) Praktijklessen worden gegeven door instructeurs die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM);
- b) Praktijklessen zo veel mogelijk worden gegeven door dezelfde instructeur;
- c) de instructeur de Leerling regelmatig en in ieder geval eens per vijf Praktijklessen informatie geeft over de voortgang van deze Leerling, ook in relatie tot de exameneisen;
- d) de aanvraag voor een Toets na betaling binnen twee weken door FvZ in het aanvraagbestand van het relevante Examenbureau ingevoerd wordt;
- e) de Leerling het onderzoek naar de rijvaardigheid zal kunnen doen in het lesvoertuig waarmee hij heeft gelest. Is dat niet mogelijk, dan gebeurt dit in een lesvoertuig van minimaal hetzelfde of van een gelijkwaardig type;
- f) de afgesproken duur van een Praktijkles ook helemaal gebruikt wordt voor deze Praktijkles;
- g) FvZ een aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten, die in ieder geval een dekking biedt van € 2.500.000,-;
- h) de Leerling wordt geïnformeerd welke medische aandoeningen van invloed kunnen zijn op het recht om een voertuig te mogen besturen;
- i) de Leerling verteld wordt dat de verblijfsstatus bepalend is voor het recht op afgifte van een rijbewijs;

- j) de Leerling verteld wordt dat hij het moet melden als aan hem de bevoegdheid om een motorvoertuig te besturen is ontnomen.

ARTIKEL 8. | VERPLICHTINGEN LEERLING

De Leerling moet:

- bepaalde lesonderdelen beheersen voordat aan een Toets kan worden deelgenomen. De Leerling moet zich aan het met FvZ afgesproken lesschema tot elke Toets nakomen en zich houden aan de op de (digitale) lesafsprakenkaart vastgelegde afgesproken datum, tijd en plaats voor de Les. In geval van Praktijklessen zal FvZ tien extra minuten wachten. Komt de Leerling niet, zonder tijdig te hebben afgezegd, dan moet de Contractant deze Praktijklessen betalen. Een te laat afgezegde Les wordt niet in rekening gebracht bij afzeggen vanwege een dringende reden, zoals een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van de Leerling, alsmede een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van familie in de 1^e en 2^e graad of van zijn huisgenoten;
- de volledige lesprijs betalen als de Les wordt afgezegd binnen 48 uur vóór de op de (digitale) lesafsprakenkaart afgesproken tijd. Zaterdagen, zondagen en erkende feestdagen worden niet meegerekend in deze 48 uur. Het afzeggen moet gebeuren via e-mail, WhatsApp of telefonisch bij FvZ óf WhatsApp of telefonisch bij de vaste instructeur;
- alle aanwijzingen van de instructeur tijdens de Lessen opvolgen;
- een geldig legitimatiebewijs en als dit vereist is ook een geldig theoriecertificaat (of geldig vervangend document) kunnen tonen bij een Toets. Bovendien moet de Leerling bij een transportopleiding voorafgaand aan een Les een geldig rijbewijs kunnen tonen;
- voordat met de Lessen wordt begonnen, moet de Leerling op tijd afstemming hebben gezocht met het Examenbureau over relevante medische aandoeningen (zie ook art. 7 onder h). Als de Leerling dit niet heeft gedaan, is FvZ niet aansprakelijk als de Diensten vervolgens moeten worden onderbroken of gestopt;
- melden dat hem de bevoegdheid tot het besturen van motorrijtuigen is ontnomen. Meldt de Leerling dit niet, dan is FvZ niet aansprakelijk voor de gevolgen ervan.

ARTIKEL 9. | PRIJZEN EN BETALING

- FvZ mag een redelijk bedrag aan inschrijvingsgeld en administratiekosten in rekening brengen. De totale prijs van de Diensten en eventuele (mogelijke) bijkomende kosten, waaronder mede begrepen eventueel inschrijvingsgeld en administratiekosten, worden uitdrukkelijk in het aanbod van FvZ vermeld.
- FvZ is te allen tijde gerechtigd zijn prijzen te verhogen, met dien verstande dat een prijswijziging niet van toepassing is op een reeds tot stand gekomen Overeenkomst. Een prijsverhoging als gevolg van een wijziging van heffingen van overheidswege, zoals vanwege een door de minister tussentijds vastgestelde verhoging van examengelden, kan in het kader van een reeds tot stand gekomen Overeenkomst wel worden doorberekend.
- FvZ is gerechtigd volledige vooruitbetaling te vorderen. Betaling dient te geschieden op de daartoe door FvZ aangewezen wijze, op het door FvZ aangegeven moment of binnen de door FvZ vermelde betalingstermijn. Indien tijdige betaling achterwege blijft, treedt het verzuim van de Contractant van rechtswege in. Vanaf de dag dat dit verzuim intreedt, is de Contractant, over het openstaande bedrag, een rente van 2% per maand verschuldigd, waarbij een gedeelte van een maand als volledige maand wordt aangemerkt. In afwijking van de vorige zin, geldt in plaats van de daar bedoelde contractuele rente, de wettelijke rente indien de Contractant een Particuliere Contractant is.
- Indien de Contractant een Particuliere Contractant is en tijdige betaling achterwege blijft, stuurt FvZ na het verstrijken van de uiterste betaaldatum een kosteloze betalingsherinnering en geeft hij de Particuliere Contractant de gelegenheid om binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering het openstaande bedrag alsnog te betalen. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet betaald is, mag FvZ rente in rekening brengen vanaf het moment van verzuim. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
- Moet FvZ om zijn vordering te incasseren kosten voor een gerechtelijke procedure of buitengerechtelijke kosten maken, dan kan dit aan de Contractant in rekening worden gebracht. Indien sprake is van een Particuliere Contractant, is de hoogte van deze kosten onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van de Particuliere Contractant worden afgeweken.

ARTIKEL 10. | AANVRAAG VOOR EEN TOETS

- De Leerling betaalt de kosten van de Toets aan FvZ op het moment dat de aanvraag hiervoor is ingevuld. Er kan, liefst Schriftelijk, iets anders worden afgesproken.
- Uiterlijk veertien dagen na de datum van het invullen en het betalen van de aanvraag voor het onderzoek naar de rijvaardigheid, kan de Leerling zijn gegevens inzien door met DigiD in te loggen op mijnnbr.nl. Zo kan hij controleren of de aanvraag ook bij het CBR is ingediend.
- Indien de Toets niet door kan gaan, omdat de Leerling niet of te laat op het onderzoek verschijnt en dit is niet te wijten aan FvZ, moet de Leerling betalen voor de nieuwe aanvraag. Als er dan sprake is van een prijsverhoging, dan krijgt de Leerling, als hij daar bij FvZ om vraagt, een Schriftelijke specificatie.

ARTIKEL 11. | OPSCHORTING EN ONTBINDING

- FvZ is, indien de omstandigheden van het geval dat redelijkerwijs rechtvaardigen, bevoegd de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten of de Overeenkomst met directe ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, indien de Contractant of Leerling zijn verplichtingen uit de Overeenkomst niet, niet tijdig of niet volledig nakomt, dan wel na het sluiten van de Overeenkomst FvZ ter kennis gekomen omstandigheden goede grond geven te vrezen dat de Contractant of Leerling zijn verplichtingen niet zal nakomen.
- Indien de Contractant in staat van faillissement verkeert, (voorlopige) surseance van betaling heeft aangevraagd, enig beslag op zijn goederen is gelegd of in gevallen waarin de Contractant anderszins niet vrijelijk over zijn vermogen kan beschikken, is FvZ gerechtigd om de Overeenkomst met onmiddellijke ingang geheel of gedeeltelijk te ontbinden, tenzij de Contractant reeds genoegzame zekerheid voor de nakoming van zijn betalingsverplichtingen heeft gesteld.
- Voorts is FvZ gerechtigd de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk te ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de Overeenkomst onmogelijk is of ongewijzigde instandhouding daarvan in redelijkheid niet van hem kan worden gevergd.
- De Contractant of Leerling maakt nimmer aanspraak op enige vorm van schadevergoeding in verband met het door FvZ op grond van dit artikel uitgeoefende opschortings- en/of ontbindingsrecht.
- Voor zover de grond die tot opschorting of ontbinding van de Overeenkomst heeft geleid, aan de Contractant of Leerling kan worden toegerekend, is de Contractant verplicht de schade die FvZ dientengevolge lijdt, te vergoeden.
- Indien FvZ de Overeenkomst op grond van dit artikel ontbindt, zijn alle eventuele nog openstaande vorderingen op de Contractant onmiddellijk opeisbaar.

ARTIKEL 12. | OVERMAGT

- FvZ is niet verplicht de Overeenkomst (verder) na te komen indien en voor zolang hij daartoe niet in staat is als gevolg van overmacht. Onder overmacht wordt, naast hetgeen daaromtrent in de wetgeving en jurisprudentie wordt begrepen, verstaan, zwaarwegende omstandigheden als bedoeld in artikel 13.1, waardoor nakoming van de Overeenkomst blijvend of tijdelijk onmogelijk is.
- Indien de overmachtssituatie de nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk maakt, zijn Partijen gerechtigd de Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden. In geval van tijdelijke onmogelijkheid tot nakoming, wordt de Overeenkomst gewijzigd op grond van artikel 13.
- Indien nakoming van de Overeenkomst blijvend onmogelijk wordt en FvZ bij het intreden van de overmachtssituatie reeds gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, is hij gerechtigd het reeds uitgevoerde gedeelte van de Overeenkomst afzonderlijk in rekening te brengen als ware sprake van een zelfstandige Overeenkomst.
- Schade als gevolg van overmacht komt niet voor vergoeding in aanmerking.

ARTIKEL 13. | WIJZIGING VAN DE OVEREENKOMST DOOR FVZ

- FvZ kan in geval van zwaarwegende omstandigheden wijzigingen in de overeengekomen datum, tijd of plaats van uitvoering van de Diensten aanbrengen of de Diensten annuleren. Zwaarwegende omstandigheden zijn onder meer:
 - Omstandigheden van zodanige aard dat de verder gebondenheid van FvZ de Overeenkomst niet kan worden gevegd;
 - Stroomstoring / internetstoring;
 - Onvoldoende aanmeldingen, zulks ter beoordeling van FvZ;
 - Slecht weersomstandigheden zoals bijvoorbeeld strenge vorst, ijzel, sneeuw, zware mist, storm, enzovoorts;
 - Stagnatie levering van brandstoffen;
 - Ernstige technische mankementen van lesvoertuig indien er geen tijdige vervanging kan worden geregeld;
 - Ziekte van bevoegde instructeurs;
 - Te weinig aanmeldingen voor een cursus (minder dan 50% van beschikbare lesplaatsen);
 - Wanneer het de instructeur of docent van FvZ blijkt dat de Leerling vermoedelijk als gevolg van het gebruik van alcohol, medicijnen of verdovende middelen of enige andere psychische oorzaak (zoals o.a. overspannenheid) niet in staat is verantwoord gebruik te maken van de Diensten. Dit is ter beoordeling van de instructeur c.q. docent van FvZ.
- In geval van wijzigingen wordt de Contractant en/of Leerling daarover zo spoedig mogelijk geïnformeerd en wordt er gezamenlijk gezocht naar een acceptabel alternatief. Uitsluitend in geval een wijziging als bedoeld in het vorige lid redelijkerwijs niet van de Leerling kan worden gevergd, is de Contractant gerechtigd de Overeenkomst te ontbinden en is artikel 12.2, 12.3 en 12.4 van overeenkomstige toepassing.
- FvZ is bij wijziging of annulering in geen geval rente en/of schadevergoeding verschuldigd.

ARTIKEL 14. | KLACHTENREGELING

- FvZ stelt alles in het werk om ervoor te zorgen dat de Leerling de beste behandeling krijgt en het best haalbare resultaat. Het kan echter altijd een keer voorkomen, dat de Leerling of Contractant niet tevreden is over een onderdeel van de Diensten van FvZ. Aangezien FvZ de tevredenheid van Leerlingen en Contractanten heel belangrijk vindt, beschikt FvZ over een klachtenprocedure, welke in de volgende leden van dit artikel wordt beschreven.
- Een Leerling of Contractant die een klachten heeft, moet daarmee eerst naar FvZ gaan en de hieronder omschreven klachtenprocedure volgen. Klachten kunnen worden gestuurd naar: Frits van Zelst B.V.. T.a.v. Dhr. M van Zelst, Tilburgseweg 5 5161ME Sprang-Capelle of mark@fritsvanzelst.nl.
- Klachten worden alleen in behandeling genomen als deze zijn ingediend via post of e-mail aan de hand van de adresgegevens als bedoeld in het vorige lid. Vermeld hierbij duidelijk over welke categorie en opleiding of afdeling de klacht gaat.
- Na ontvangst wordt de klacht geregistreerd. De klager krijgt binnen een termijn van zeven dagen de bevestiging van ontvangst, waarna de klacht zo spoedig mogelijk in behandeling genomen wordt.
- De functionaris van FvZ die de klacht behandelt, neemt contact op met diegene binnen FvZ die bij de klacht betrokken is en verzamelt zo de nodige informatie.
- Binnen een termijn van 14 werkdagen neemt de behandelaar contact met de klager op om de klacht te bespreken.
- Uiteindelijk wordt aan de hand van de verzamelde informatie een uitspraak gedaan en informeert de functionaris de klager Schriftelijk over zijn bevindingen. Deze Schriftelijke reactie zal de klager uiterlijk binnen 30 werkdagen na het indienen van de klacht ontvangen. Indien deze termijn niet haalbaar mocht zijn, zal de klager hiervan Schriftelijk in kennis worden gesteld en zal sprake zijn van uitstel voor maximaal 14 werkdagen.
- Indien de klager het niet eens bent met de afhandeling van de klacht, dan kan hij in beroep gaan bij de brancheorganisatie waarbij FvZ is aangesloten, te weten:

BOVAG geschillencommissie

Postbus 1100

3980 DC Bunnik

030 – 659 53 95

Uitspraak van de bedoelde brancheorganisatie is bindend.

- Klachten worden vertrouwelijk behandeld en het dossier zal na afhandeling van de klacht maximaal zes maanden bewaard worden.

ARTIKEL 15. | VRIJWARING

- FvZ draagt de kosten voor verkeersovertredingen die de Leerling pleegt tijdens Praktijklessen en Toetsen. FvZ vrijwaart de Leerling ook van aanspraken van derden wanneer er op die momenten botsingen, aanrijdingen of overrijdingen gebeuren. Deze vrijwaring geldt niet bij opzet of grove schuld van de Leerling en ook niet als de Leerling alcohol, verdovende middelen of geneesmiddelen gebruikt die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden.
- Blijkt nu dat het rijbewijs van een Leerling was ingevorderd (terwijl de Leerling verklaard had dat dit niet het geval was) of verzwijgt de Leerling een vonnis van de rechter waarin staat dat hij geen motorvoertuig mag besturen, dan zal deze Leerling of Contractant alle opgelegde boetes moeten betalen en moet hij de financiële consequenties die dit voor FvZ heeft, dragen. De Leerling en Contractant vrijwaren FvZ hiervoor.

ARTIKEL 16. | GEHEIMHOUDING

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle informatie die zij in het kader van de Overeenkomst van elkaar ontvangen, tenzij zij ter uitvoering van de Overeenkomst gehouden zijn dan wel wettelijk verplicht zijn informatie aan derden te verschaffen.

ARTIKEL 17 | COPYRIGHT EIGENDOMSRECHT

Het door FvZ gebruikte cursusmateriaal is eigendom van Vekabest, bij wie tevens het copyright en eigendomsrecht ligt.