ALGEMENE VOORWAARDEN – ISBW

Deze algemene voorwaarden dateren van januari 2026

Artikel 1 – Definities
In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
Algemene Voorwaarden: deze algemene voorwaarden.
Arrangementskosten: de kosten voor de catering die door ISBW beschikbaar wordt gesteld tijdens een Opleiding.
Extern Examen: een examen voor een Opleiding anders dan een ISBW-examen zoals bedoeld in artikel 8 lid 7.
Incompany-/Maatwerkopleiding: een Opleiding die ISBW verzorgt voor een Klant in besloten kring voor een door de Klant aan te wijzen groep werknemers.
ISBW: ISBW Opleidingen B.V., dan wel ISBW Trainingen B.V., afhankelijk van het op de kosten van de Opleiding toepasselijke btw-regime als bedoeld in artikel 11 lid 4.
ISBW-examen: een examen dat door ISBW wordt afgenomen en onderdeel is van de betreffende Opleiding zoals bedoeld in artikel 8 lid 4.
ISBW Onderwijs- en examenregeling: de op het moment van inschrijving voor een Opleiding van kracht zijnde Onderwijs- en examenregeling van ISBW.
Klant: (i) elke particulier die bij ISBW een Openlijnopleiding afneemt of (ii) elk bedrijf/elke instelling die ten behoeve van zijn werknemer(s) een Openlijnopleiding of Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.
Onderwijsmateriaal: opleidings-, les- of instructiemateriaal, documentatie of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat wordt gebruikt als onderdeel van de Opleiding.
Openlijnopleiding: een Opleiding die, mits voldaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat.
Opleiding: een door ISBW verzorgde opleiding, training, her- of bijscholing, cursus, studie of themadag, workshop dan wel enige andere vorm van opleiding die, mits voldaan wordt aan de mogelijke toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde open staat. ISBW verzorgt een Opleiding in de vorm van een Incompany-/Maatwerkopleiding of een Openlijnopleiding. Een Opleiding kan onderverdeeld zijn in een of meerdere opleidingsmodule(s) en kan verspreid zijn over meerdere studiejaren.
Opstartkosten: de kosten die ISBW ten behoeve van de uitvoering van de Studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt, waaronder begrepen maar niet beperkt tot administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten en personeelskosten.
Overeenkomst op Afstand: een Studieovereenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van artikel 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals elektronische communicatie (e-mail).
Prijs: de totale prijs voor een Opleiding met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen.
Redelijke vergoeding: de vergoeding die in geval van annulering of tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst door ISBW aan de Klant wordt doorbelast. Bij annulering bestaat de Redelijke vergoeding uit een percentage van de Prijs, en bij tussentijdse beëindiging bestaat de Redelijke vergoeding (kort gezegd) uit de Prijs van het reeds verzorgde onderwijs plus een percentage van de Prijs (als Opstartkosten). Verdere details zijn te vinden in artikel 6 (Annulering) en artikel 7 (Tussentijdse beëindiging).
Studieovereenkomst: een overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen ISBW en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding door ISBW, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.
Website: de website van ISBW: www.isbw.nl.

Artikel 2 – NRTO
ISBW is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze Algemene Voorwaarden zijn in lijn met de Algemene Voorwaarden Consumenten en de gedragscode van de NRTO.

Artikel 3 – Toepasselijkheid
1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van ISBW en op alle door ISBW gesloten Studieovereenkomsten zijn de Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 3 lid 3.
2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. ISBW wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de Klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van the hand.
3. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen ISBW en de Klant zijn overeengekomen en gelden uitsluitend ten aanzien van de specifieke Studieovereenkomst waarvoor de wijzigingen zijn overeengekomen.
4. In de gevallen waarin de betreffende Studieovereenkomst en/of de Algemene Voorwaarden niet voorzien, zal ISBW een regeling treffen naar redelijkheid.
5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van de Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is, zullen ISBW en de Klant het ongeldige of onverbindende gedeelte vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.
6. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de Website).

Artikel 4 – Totstandkoming Studieovereenkomst
1. Inschrijving voor een Opleiding vindt plaats (i) via een fysiek inschrijfformulier uit de brochure van ISBW, (ii) telefonisch, (iii) per e-mail via een door ISBW verstrekt digitaal inschrijfformulier, (iv) via het webformulier op de Website, of (v) anderszins.
2. De Studieovereenkomst komt tot stand wanneer ISBW de inschrijving voor een Opleiding aanvaardt en schriftelijk aan de Klant (en zijn werknemer) heeft bevestigd, dan wel – indien dit moment eerder is – indien de Klant een factuur in verband met de Studieovereenkomst betaalt.
3. Het voldoen aan eventuele toelatingseisen voor een Opleiding is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Studieovereenkomst. Ook wanneer niet aan de toelatingseisen is voldaan, komt de Studieovereenkomst tot stand.
4. De (werknemer van de) Klant ontvangt een schriftelijke bevestiging van de Studieovereenkomst dat als bewijs geldt van inschrijving voor de betreffende Opleiding.
5. Bij Klassikaal onderwijs en Virtual Classroom wordt onder aanvang van de Opleiding doorgaans de datum van de eerste (virtuele) bijeenkomst verstaan. Bij e-Learning wordt onder aanvang van de Opleiding doorgaans verstaan: het verschaffen van toegang tot het Onderwijsmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden. In geval van een Opleiding met 'Baanbemiddeling' wordt (in afwijking van het bovenstaande) onder aanvang van de Opleiding verstaan: 1 januari (voor Opleidingen waarvan de eerste bijeenkomst plaatsvindt in februari of maart) dan wel 1 juli (voor Opleidingen waarvan de eerste bijeenkomst plaatsvindt in augustus of september).
6. ISBW is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant die zich heeft aangemeld voor een bepaalde Opleiding te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk kredietwaardigheidsonderzoek negatief is, is ISBW gerechtigd de Studieovereenkomst te beëindigen, zonder enige aansprakelijkheid.
7. De Klant is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van ISBW. De Klant is evenmin gerechtigd om een andere persoon dan vermeld op het inschrijformulier aan een Openlijnopleiding te laten deelnemen zonder schriftelijke toestemming van ISBW. ISBW kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

Artikel 5 – Aanbod
1. ISBW brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding en/of van het Onderwijsmateriaal dat deel uitmaakt van de Opleiding.
3. Bovendien vermeldt het aanbod in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:
   a. de wijze van uitvoering van de Opleiding;
   b. wanneer de Opleiding start;
   c. de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel niet doorgaat;
   d. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan de Opleiding deel te mogen nemen;
   e. de Prijs van de Opleiding;
   f. de wijze van betaling;
   g. de duur van de Opleiding;
   h. de gedragscode waar ISBW zich aan houdt en de wijze waarop de Klant daarvan een afschrift kan verkrijgen;
   i. de mogelijkheid en wijze van toegang tot een buitengerechtelijke geschilprocedure.
4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de totstandkoming van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van ISBW. Op verzoek van de Klant zal ISBW een kopie van de Algemene Voorwaarden kosteloos toezenden.
5. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 4 omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien de volgende gegevens:
   a. de identiteit en het adres van ISBW, inclusief het bezoekadres van the vestiging;
   b. het recht van de Klant de Studieovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 7 lid 1;
   c. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 6 – Annulering Opleiding
1. Indien het aantal aanmeldingen voor een bepaalde Opleiding of een bepaalde onderwijsmodule naar het oordeel van ISBW onvoldoende is, staat het ISBW vrij om met de Klant – dan wel de werknemer van de Klant – overeen te komen dat de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule in een andere vorm (Klassikaal, Virtual Classroom, e-Learning), of op een andere opleidingslocatie, datum en/of ander tijdstip, dan één van de twee door de Klant bij inschrijving aangegeven keuzes, zal worden gevolgd. Indien tussen partijen geen overeenstemming wordt bereikt over deze wijziging(en), dan heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding of de betreffende opleidingsmodule kosteloos te annuleren. De Klant is in dit geval gehouden de Prijs voor het reeds verzorgde onderwijs (zoals bedoeld in artikel 7 lid 7) te voldoen.
2. Voorafgaand aan de aanvang van een Opleiding heeft de Klant het recht de betreffende Opleiding te annuleren. De annulering kan uitsluitend schriftelijk plaatsvinden. De geplande aanvangsdatum van de Opleiding (zoals bedoeld in artikel 4 lid 5) geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de kosten van de annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 3 en lid 4.
3. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is ISBW, in geval van een Openlijnopleiding van korter dan 1 studiejaar of een Incompany-/Maatwerkopleiding, gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:
   a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Opleiding: 10% van de Prijs;
   b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Opleiding: 20% van de Prijs;
   c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Opleiding: 30% van de Prijs;
   d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Opleiding: 50% van de Prijs.
4. In geval van annulering zoals bedoeld in artikel 6 lid 2 (en er aldus geen sprake is van een ontbinding door de Klant binnen de bedenktijd zoals bedoeld in artikel 7 lid 1 in geval van een Overeenkomst op Afstand) is ISBW, in geval van een Openlijnopleiding van 1 studiejaar of langer, gerechtigd om bij de Klant een gedeelte van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), conform de volgende staffel in rekening te brengen:
   a. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Openlijnopleiding: 10% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
   b. bij annulering tussen twee maanden en een maand voor aanvang van de Openlijnopleiding: 20% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
   c. bij annulering tussen een maand en twee weken voor aanvang van de Openlijnopleiding: 25% van de Prijs voor het eerste studiejaar;
   d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van de Openlijnopleiding: 30% van de Prijs voor het eerste studiejaar.

Artikel 7 – Beëindiging/verplaatsen/wijzigen Opleiding
Overeenkomst op Afstand
1. Indien de Klant een particulier is en een Overeenkomst op Afstand heeft gesloten, heeft de Klant gedurende 14 kalenderdagen na het sluiten van deze Overeenkomst op Afstand het recht de Overeenkomst op Afstand zonder opgave van redenen te ontbinden.
2. In geval van ontbinding overeenkomstig artikel 7 lid 1, dient de Klant het ontvangen Onderwijsmateriaal zo spoedig mogelijk aan ISBW terug te zenden via het daarvoor bestemde Antwoordnummer. Het terugzenden van Onderwijsmateriaal is kosteloos. ISBW zal op haar beurt alle reeds van de Klant ontvangen betalingen, zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.

Tussentijdse beëindiging Studieovereenkomst
3. De Studieovereenkomst kan na aanvang van de Opleiding door de Klant uitsluitend schriftelijk worden beëindigd.
4. Indien de Klant na aanvang van de Opleiding de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt overeenkomstig artikel 7 lid 3, dan is de Klant, in lijn met artikel 7:411 BW e.v., een Redelijke vergoeding aan ISBW verschuldigd.
5. De Redelijke vergoeding bestaat, in geval van een Openlijnopleiding van korter dan 1 studiejaar of een Incompany-/Maatwerkopleiding, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds door ISBW verzorgde onderwijs, plus (ii) maximaal 50% van de Prijs (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal) als zijnde Opstartkosten voor het niet verzorgde onderwijs. De Redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.
6. De Redelijke vergoeding bestaat, in geval van een Openlijnopleiding van 1 studiejaar of langer, uit (i) de Prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds door ISBW verzorgde onderwijs, plus (ii) maximaal 30% van de Prijs voor het lopende studiejaar (onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal), als zijnde Opstartkosten voor het niet verzorgde onderwijs. De Redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.
7. In geval de Prijs voor de Opleiding is verdeeld over verschillende onderwijsmodules, dan wordt een onderwijsmodule aangemerkt als 'verzorgd onderwijs' in de betekenis van artikel 7 lid 5 en lid 6, indien de onderwijsmodule voorafgaand aan de tussentijdse beëindiging reeds definitief door ISBW is gepland. Het is vervolgens niet relevant of de Klant (of de werknemer van de Klant) bij (de bijeenkomst(en) van) die onderwijsmodule aanwezig is geweest of actief aan de onderwijsmodule heeft deelgenomen.
8. Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt vanwege een ernstige ziekte of calamiteit, als gevolg waarvan de Klant of zijn werknemer niet in staat is om de Opleiding te vervolgen, kan de Klant ISBW schriftelijk gemotiveerd verzoeken om aanpassing van de door ISBW vastgestelde Redelijke vergoeding, waarbij geldt dat ISBW bewijs kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

Verplaatsen Opleiding
9. ISBW kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding verplaatsen naar een andere opleidingslocatie (waaronder inbegrepen een andere opleidingsvorm), andere datum en/of ander tijdstip. De beslissing over het al dan niet verplaatsen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ISBW. ISBW zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van ISBW tot het verplaatsen van de Opleiding deze kosten (tezamen met eventuele andere nog verschuldigde kosten van de Opleiding) te voldoen. Onder deze kosten wordt in ieder geval de Prijs begrepen van de bijeenkomsten die al hebben plaatsgevonden voorafgaand aan de verplaatsing van de Opleiding. Deze kosten zullen niet in mindering worden gebracht op de totale Prijs van de verplaatste Opleiding. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet door de Klant worden verplaatst. De door de Klant in overeenstemming met artikel 9 gekozen wijze van betaling alsmede het moment van betaling blijft ongewijzigd.

Wijzigen Opleiding
10. ISBW kan in uitzonderlijke gevallen op verzoek van de Klant een Opleiding wijzigen naar een andere Opleiding. De beslissing over het al dan niet wijzigen van een Opleiding ligt uitsluitend bij ISBW. ISBW zal voor de administratieve verwerking van een dergelijke wijziging een bedrag aan wijzigingskosten bij de Klant in rekening brengen. De Klant dient uiterlijk binnen 14 dagen na het besluit van ISBW tot het wijzigen van de Opleiding deze kosten samen met de volledige Prijs van de reeds gestarte modules van de Opleiding, te voldoen. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet door de Klant worden gewijzigd.
11. ISBW behoudt zich, zonder enige aansprakelijkheid te erkennen, het recht voor om een Opleiding te wijzigen in geval van herprogrammering van de eisen van een Extern Examen of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding.
12. ISBW behoudt zich het recht voor de in de Studieovereenkomst aangegeven groepsgrootte met maximaal twee deelnemers te vergroten.

Artikel 8 – Examens
1. Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een ISBW-examen dan wel een (al dan niet aanvullend) Extern Examen overeenkomstig artikel 8 lid 7.
2. Inschrijving voor een herkansing van een ISBW-examen vindt schriftelijk plaats. De Klant is zelf verantwoordelijk voor (i) een tijdige inschrijving voor een herkansing van een ISBW-examen, en (ii) het tijdig voldoen van het volledige bedrag dat verschuldigd is voor de herkansing van een ISBW-examen.
3. De Klant kan een ISBW-examen tot 14 dagen voor aanvang van het examen annuleren tegen betaling van annuleringskosten. Bij annulering binnen een termijn van 14 dagen voor aanvang van het examen zijn de annuleringskosten gelijk aan het volledige bedrag dat verschuldigd is voor het betreffende examen.
4. Het ISBW-examen vormt een integraal onderdeel van de Opleiding. De examen- en diplomakosten maken een onlosmakelijk deel uit van de totale Prijs van de Opleiding. Indien de kostprijs van een ISBW-examen tussentijds wijzigt, behoudt ISBW zich het recht voor deze prijsaanpassing door te belasten aan de Klant.
5. Op het ISBW-examen is de ISBW Onderwijs- en examenregeling van toepassing. De ISBW Onderwijs- en examenregeling, inclusief de procedure en de kosten voor bezwaar en beroep, wordt beschikbaar gesteld op de persoonlijke e-Connectpagina die ISBW als onderdeel van de Opleiding aan iedere (werknemer van de) Klant aanbiedt. De ISBW Onderwijs- en examenregeling wordt jaarlijks in september vastgesteld en gepubliceerd op de e-Connectpagina van de Klant of zijn werknemer.
6. ISBW verstrekt het diploma van de Opleiding nadat (i) aan alle eisen uit de ISBW Onderwijs- en examenregeling is voldaan, en (ii) de totale kosten voor de Opleiding (en dus inclusief de examen- en diplomakosten) door de Klant aan ISBW zijn voldaan. ISBW verstrekt het diploma op naam van de persoon zoals vermeld op het inschrijfformulier. De extra kosten voor een aangepast diploma of voor een kopie van het diploma zijn vermeld in de ISBW Onderwijs- en examenregeling.
7. Indien (al dan niet in aanvulling op het ISBW-examen) een exameninstituut anders dan ISBW een Extern Examen voor een Opleiding zal afnemen, is de Klant zelf verantwoordelijk voor een tijdige aanmelding en het voldoen aan de overige (betalings)voorwaarden van een dergelijk Extern Examen. ISBW aanvaardt geen enkele verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid in verband met de inhoud van de Externe Examens.

Artikel 9 – Betaling
1. Indien de Klant een particulier is, vindt betaling uitsluitend plaats door middel van het verlenen van een machtiging tot automatische incasso door de Klant aan een door ISBW aan te wijzen (groeps)vennootschap. De Klant staat in voor het kunnen incasseren van de verschuldigde bedragen door ISBW, uiterlijk op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld.
2. Indien deze keuzemogelijkheid wordt geboden, kan de Klant de kosten van een Openlijnopleiding in termijnen of door betaling ineens voldoen. De Klant dient in dat geval de gekozen wijze van betaling direct bij inschrijving voor een Opleiding aan te geven en deze kan na inschrijving voor een Openlijnopleiding niet worden gewijzigd. In geval van pauzering van een Openlijnopleiding op verzoek van de Klant, treedt geen wijziging op in de gekozen betalingswijze. Voor betaling ineens wordt een korting verleend.
3. Betaling dient uiterlijk plaats te vinden op de vervaldatum zoals op de betreffende factuur is vermeld. ISBW streeft ernaar de (eerste) factuur drie weken voor aanvang van de Opleiding aan de Klant te verzenden. ISBW hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De Klant dient de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst van de Incompany-/Maatwerkopleiding aan ISBW te hebben voldaan.
5. Indien de Klant het verschuldigde bedrag niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, stuurt ISBW de Klant een betalingsherinnering waarin de Klant de mogelijkheid wordt geboden om alsnog binnen 15 dagen na ontvangst van die herinnering te betalen. Indien de Klant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Indien een Klant niet binnen de in artikel 9 lid 5 bedoelde termijn betaalt, zal ISBW buitengerechtelijke incassokosten en wettelijke rente in rekening brengen conform de toepasselijke wettelijke regelgeving. Bij niet-tijdige betaling zal ISBW de vordering uit handen geven aan een incassobureau.
7. Indien de Klant overeenkomstig het bepaalde in artikel 9 lid 5 in verzuim is, dan heeft ISBW het recht om de Studieovereenkomst te ontbinden. In dat geval dient de Klant een Redelijke vergoeding aan ISBW te betalen die wordt berekend conform het bepaalde in artikel 7 lid 5 en lid 6.
8. Indien de Klant een particulier is en bij zijn inschrijving heeft aangegeven dat een derde partij (bijvoorbeeld zijn werkgever) de kosten van de Opleiding namens hem zal betalen, dan behoudt ISBW zich het recht voor om die kosten toch aan de Klant zelf door te belasten op het moment dat die derde partij nalaat tijdig te betalen.

Artikel 10 – Legitimatie
1. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de correcte en volledige naam van de (werknemer van de) Klant zoals vermeld in een geldig legitimatiebewijs op het inschrijfformulier te vermelden.
2. Ieder die een Opleiding volgt, is verplicht tijdens de bijeenkomsten van de Opleiding de schriftelijke bevestiging zoals vermeld in artikel 4 lid 4 in combinatie met een geldig legitimatiebewijs bij zich te hebben en op verzoek van de docent of een andere functionaris van ISBW, te tonen.

Artikel 11 – Prijs
1. Tussentijds optredende kostprijsverhogende factoren (zoals onder meer maar niet uitsluitend: inkooppriizen, koersen, lonen, belastingen, rechten, lasten, en vrachten) die optreden na de totstandkoming van de Studieovereenkomst, kunnen door ISBW worden doorberekend aan de Klant.
2. Indien de in artikel 11 lid 1 bedoelde kostprijsverhogende factoren leiden tot een wijziging van de Prijs van een Opleiding binnen 3 maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst te ontbinden.
3. ISBW zal steeds het toepasselijke btw-tarief in rekening brengen over de kosten van het Onderwijsmateriaal, de Arrangementskosten en reprorechten.
4. Een wettelijk erkende Opleiding is vrijgesteld van btw en zal verzorgd worden door ISBW Opleidingen B.V. Een niet-wettelijk erkende Opleiding is in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief en zal verzorgd worden vanuit ISBW Trainingen B.V. Op verzoek van een Klant kan een niet-wettelijk erkende Opleiding vrijgesteld van btw worden aangeboden. Als dat aanbod wordt aanvaard, zal ISBW Opleidingen B.V. de niet-wettelijk erkende opleiding verzorgen en is ISBW gerechtigd de kosten van de Opleiding te vermeerderen met een bedrag lager dan het toepasselijke btw-tarief.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid ISBW
1. In het geval de Klant (en/of een of meerdere van zijn werknemers) schade lijdt, is de aansprakelijkheid van ISBW, in alle gevallen beperkt tot vergoeding van directe schade (aansprakelijkheid voor indirecte schade – bijvoorbeeld gevolgschade, vertragingsschade, winstderving en misgelopen omzet – is derhalve uitgesloten). Voorts heeft te gelden dat de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt is tot het bedrag dat door de Klant is voldaan in (of ten aanzien van) het studiejaar waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden. De schadevergoedingsverplichting van ISBW gaat het bedrag dat daadwerkelijk wordt uitgekeerd aan ISBW door de verzekeraar van ISBW onder geen beding te boven.
2. De aansprakelijkheid van ISBW voor letsel- en/of overlijdensschade en voor schade veroorzaakt door opzet of grove schuld van tot de directie of bedrijfsleiding behorende leidinggevende ondergeschikten van ISBW is niet beperkt.
3. ISBW is op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve of onvolledige informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt in verband met de Opleiding. Hieronder valt onder andere: de informatie/aanbevelingen/adviezen verstrekt door de docent of via het Onderwijsmateriaal, de brochure of enig ander werk voortvloeiend uit of verband houdend met een Opleiding.
4. ISBW is niet aansprakelijk indien de Klant de (veiligheids)instructies niet in acht neemt.
5. De aansprakelijkheid van ISBW strekt zich tevens uit tot alle personen waarvoor ISBW verantwoordelijk is (zoals personen in dienst van ISBW of die door ISBW zijn aangesteld voor de uitvoering van de Studieovereenkomst).
6. De Klant staat ervoor in dat zijn werknemers ten behoeve van wie de Opleiding is afgenomen de hiervoor genoemde aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard en vrijwaart ISBW voor alle aanspraken van die werknemers.

Artikel 13 – Levering Onderwijsmateriaal
1. ISBW levert het Onderwijsmateriaal tijdig, voor de aanvang van de Opleiding, aan de Klant.
2. Verkeerd of beschadigd Onderwijsmateriaal wordt door ISBW direct kosteloos vervangen.
3. Alle door ISBW gehanteerde leveringstermijnen van Onderwijsmateriaal zijn naar beste weten vastgesteld op grond van gegevens die bij het aangaan van de Studieovereenkomst aan ISBW bekend waren. ISBW aanvaardt geen verantwoordelijkheid voor overschrijding van de leveringstermijnen.
4. ISBW is niet gebonden aan leveringstermijnen die niet verwezenlijkt kunnen worden vanwege onvoorziene omstandigheden die zich na het aangaan van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan.
5. Bij verzending van Onderwijsmateriaal naar het buitenland worden de werkelijke kosten volgens geldende basistarieven van de desbetreffende postbezorger berekend, met een opslag van 10% voor de administratieve verwerking.

Artikel 14 – Uitval docent/examenbeoordelaar
1. Bij ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar zal ISBW – voor zover mogelijk – voor gelijkwaardige vervanging zorg dragen. Indien gelijkwaardige vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, zal ISBW de Klant zo spoedig mogelijk hiervan in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Opleiding of bijeenkomst alsnog zal worden gegeven, of het betreffende ISBW-examen alsnog zal worden afgenomen.
2. In geval van ziekte en/of verhindering van een docent of een examenbeoordelaar heeft de Klant geen recht op een (schade)vergoeding. ISBW zal geen extra kosten in rekening brengen voor de verzorging van lesdagen voortvloeiende uit ziekte en/of verhindering van een docent.
3. Een Klant kan niet (i) kosteloos een Opleiding of een examen annuleren vanwege de uitval van een docent of een examenbeoordelaar, of (ii) de Studieovereenkomst tussentijds beëindigen vanwege de uitval van een docent zonder de Redelijke vergoeding verschuldigd te zijn.

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid
ISBW, haar personeel en/of voor ISBW werkzame personen zullen de door de Klant of zijn werknemer verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.

Artikel 16 – Persoonsgegevens
ISBW verwerkt de door de Klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de AVG, zoals ook verder uitgewerkt in de privacy policy van ISBW. De Klant garandeert dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt, zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door ISBW.

Artikel 17 – Intellectuele eigendomsrechten
1. Alle intellectuele eigendomsrechten, inclusief het auteursrecht, die betrekking hebben op het door ISBW verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal (behoudens in de handel zijnde boeken) liggen bij ISBW. Niets uit deze uitgaven mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt zonder schriftelijke toestemming van ISBW.
2. De Klant staat ervoor in dat door hem aan ISBW verstrekte tekeningen, modellen, materiaal of andere werken geen intellectueel eigendomsrecht van derden aantasten of schenden.

Artikel 18 – Businesspartners
ISBW is gerechtigd een Opleiding of gedeelten daarvan door een door ISBW geautoriseerde businesspartner te laten verzorgen, in welk geval de Studieovereenkomst tussen de Klant en ISBW en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing blijven.

Artikel 19 – Wijziging van de Algemene Voorwaarden
De Algemene Voorwaarden kunnen door ISBW worden gewijzigd. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving of door middel van een algemene kennisgeving op de Website. Indien een wijziging tot gevolg heeft dat aan de Klant een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heeft de Klant de bevoegdheid de Studieovereenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.

Artikel 20 – Geschillenregeling
1. De Studieovereenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
2. Indien de Klant een consument is, kunnen geschillen tussen de Klant en ISBW over de totstandkoming of de uitvoering van de Studieovereenkomst door zowel de Klant als door ISBW 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 Klant zijn klacht eerst bij ISBW heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf 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 Klant een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie is ISBW aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer ISBW een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, moet ISBW eerst de Klant schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. ISBW dient daarbij aan te kondigen dat ISBW 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.