

ALGEMENE VOORWAARDEN XP ACADEMY



Boterdijk 27,1424 NC, De Kwakel (Gemeente Uithoorn)
Telefoon 0297 525 225

Waarom algemene voorwaarden bij XP Academy?

Dit document omvat de spelregels die noodzakelijk zijn voor XP Academy om goede cursussen en opleidingen te kunnen verzorgen, en voor jou, deelnemer, om hiervan te kunnen genieten.

Hiervoor zijn afspraken noodzakelijk. Dit document is niet bedoeld om tijdens je opleiding/cursus elke dag te bestuderen, maar meer als 'naslagwerk'. We bedoelen hiermee dat je in niet-alledaagse situaties weet of kunt opzoeken hoe te handelen en welke wegen je binnen ons instituut kunt bewandelen, zodat je op een open en rechtvaardige wijze handelt en behandeld wordt.

Dit document is samengesteld onder verantwoordelijkheid van XP Academy en heeft betrekking op alle onderdelen van de opleidingen/cursussen die door XP Academy worden verzorgd.

Daar waar in dit document het woord 'cursus' wordt gebruikt kan daar ook 'opleiding' worden gelezen.

Wij willen voor alle deelnemers een goede organisatie en kwaliteit van de cursus verzorgen.

In deze Algemene Voorwaarden staat vermeld onder welke voorwaarden de deelnemer de cursus kan volgen.

Daarnaast staan de rechten en plichten benoemd voor zowel de deelnemer als van XP Academy.

Bij aanvang van de cursus worden de Algemene Voorwaarden bekend gemaakt aan de deelnemers.

Overzicht cursussen

Deze algemene voorwaarden geldt voor alle cursussen/opleidingen van XP Academy.

Vooropleiding

Aan inschrijving voor de cursussen kunnen eisen gesteld. Per cursus wordt aangegeven of er vooropleidingseisen zijn.

Het cursusprogramma

Het programma van de cursus is geformuleerd in de cursusgids die wordt uitgereikt aan het begin van de cursus.

Studieduur

De studieduur staat vermeld in de deelnemersovereenkomsten.

Examinering

XP Academy toetst (examineert) nooit zelf.

Toezicht

Mevrouw I. Egberts houdt op verzoek van XP Academy toezicht op de kwaliteit van de cursussen. Achterin deze Algemene voorwaarden treft u de contactgegevens.

Kosten

Aan het volgen van een cursus is cursusgeld verbonden. Deze worden voor aanvang van de cursus bekendgemaakt en staan in ieder geval vermeld in de cursus overeenkomst.

Cursusprogrammering

De cursussen bij XP Academy worden per kwartaal gepland.

Klachten en beroep

Deelnemers kunnen tegen een beslissing van XP Academy een klacht indienen of indien de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, in beroep gaan.

Diploma

Na afloop van de cursus krijgt de deelnemer geen diploma maar op verzoek van de deelnemer een certificaat.

Vragen

Heeft een deelnemer vragen van administratieve aard dan draagt XP Academy er zorg voor dat deze binnen drie werkdagen zijn beantwoord.

Mocht een (schriftelijke) vraag meer tijd vergen dan die hierboven genoemde beantwoordingstijd, dan zal XP Academy de deelnemer hiervan schriftelijk op de hoogte stellen met daarin een indicatie van wanneer een antwoord kan worden verwacht.

Geheimhouding

Een ieder die vanuit XP Academy betrokken is bij de uitvoering van de cursus en daarbij de beschikking krijgt over gegevens waarvan hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is verplicht tot geheimhouding daarvan.

Klachten en beroep

Klachten

Heeft een deelnemer klachten dan probeert hij/zij deze eerst met de trainer/docent op te lossen. Lukt dit niet dan kan hij/zij een klacht indienen bij de klachtencommissie.

De deelnemer stuurt de klacht schriftelijk naar de klachtencommissie.

De klacht omvat tenminste:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de klacht
- de gronden van de klacht

Verzending klachten

De deelnemer stuurt zijn klacht naar XP Academy, afdeling klachten, t.a.v. O. Kwantes, Boterdijk 27, 1424 NC De Kwakel.

Termijn voor indienen klachten

De termijn voor het indienen van een klacht bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de klacht is ontstaan. Na ontvangst van de klacht wordt binnen twee weken een ontvangstbevestiging gestuurd.

Vertrouwelijkheid klachten

XP Academy garandeert de deelnemer dat elke klacht zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

Termijnen uitspraak klachten

De klachtencommissie van XP Academy beslist binnen vier werkweken na indiening van de klacht. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen. Indien er een langere termijn nodig is om het onderzoek te doen, wordt de deelnemer hiervan binnen 4 weken in kennis gesteld, met toelichting van de reden van het uitstel.

Registratie van klachten

Alle schriftelijke klachten zullen gedurende een periode van zes maanden worden bewaard.

Beroepschrift

Indien een deelnemer het niet eens is met de beslissing van de klachtencommissie kan hij/zij beroep aantekenen tegen deze beslissing bij de Commissie van Beroep van XP Academy. Dit is een externe onafhankelijke commissie. De Commissie van Beroep bestaat uit onafhankelijke leden die afkomstig zijn uit de relevante branche.

Beroepschrift

Het beroepschrift houdt in:

- naam en adres van de indiener
- datum van indiening
- omschrijving van de maatregel of beslissing waartegen beroep wordt ingediend.
- de gronden van het beroep

Achterin deze Algemene Voorwaarden tref je contactpersoon en adresgegevens aan.

Termijn voor indienen beroepschrift

De termijn voor het indienen van een beroepschrift bedraagt twee werkweken. De termijn vangt aan op de dag na de dag waarop de maatregel of beslissing van de klachtencommissie is bekend gemaakt.

Termijnen uitspraak beroep

De Commissie van Beroep beslist binnen vier werkweken na indiening van het beroep. De commissie stelt een onderzoek in alvorens te beslissen.

Mocht de commissie meer tijd nodig hebben om te beslissen dan zal zij de deelnemer hiervan op de hoogte stellen binnen de al vastgestelde termijn van vier werkweken.

Bindende uitspraak Commissie van Beroep

XP Academy accepteert de uitspraak van de onafhankelijke Beroepencommissie. Eventuele consequenties zullen zo spoedig mogelijk worden afgehandeld.

Vertrouwelijkheid

De Commissie van Beroep garandeert de deelnemer dat elk ingesteld beroep zorgvuldig en met in achtneming van de privacy van de deelnemer zal worden behandeld.

Registratie van ingestelde beroepen

Alle ingestelde beroepen zullen gedurende een periode van twee jaar worden bewaard.

Namen en adressen

XP Academy

Dhr. B. Koeleman
Boterdijk 27
1424 NC De Kwakel

Klachtencommissie XP Academy

Voorzitter: O. Kwantes
Boterdijk 27
1424 NC De Kwakel

Beroepscommissie XP Academy

Irma Egberts
Sterneiland 11
3403 ZL IJsselstein