Algemene leveringsvoorwaarden

VAN OSS & PARTNERS B.V.

Artikel 1 – Begrippen en toepasselijkheid

1.1 VAN OSS & PARTNERS B.V., gevestigd aan Ophoviuslaan 94, 5212 AR 's-Hertogenbosch, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 74448617, wordt hierna aangeduid als "VAN OSS".

1.2 "Opdrachtgever": de natuurlijke persoon of rechtspersoon die met VAN OSS contracteert. "Deelnemer": degene die feitelijk onderwijs of een andere dienst volgt. "Consument": een natuurlijk persoon die een overeenkomst sluit voor doeleinden buiten diens bedrijfs- of beroepsactiviteiten. "Zakelijke opdrachtgever": een natuurlijke persoon of rechtspersoon die contracteert in het kader van bedrijfs- of beroepsactiviteiten. Hieronder vallen ook zzp'ers, eenmanszaken en andere zelfstandig ondernemers die een opleiding of dienst afnemen voor hun huidige of toekomstige beroepsuitoefening. Voor hen gelden de zakelijke bepalingen van deze voorwaarden. De hoedanigheid wordt bepaald door het doel van de overeenkomst; dwingend consumentenrecht blijft van toepassing waar de opdrachtgever juridisch consument is. Een werknemer die zelf inschrijft is niet uitsluitend door diens functie een zakelijke opdrachtgever.

1.3 "Dienst": onder meer open opleidingen, basisopleidingen, nascholingen, workshops, incompanytrainingen, coaching, advisering, examens, digitale trainingen, e-learning, contentlicenties en daarmee samenhangende diensten.

1.4 Deze voorwaarden gelden voor aanbiedingen, inschrijvingen, opdrachten en overeenkomsten, voor zover zij tijdig van toepassing zijn verklaard en beschikbaar zijn gesteld. Bijlage A, B en/of C geldt afhankelijk van de contractvorm. Op een gecombineerde opdracht kunnen meerdere bijlagen van toepassing zijn.

1.5 Afwijkingen zijn alleen geldig als partijen die schriftelijk, waaronder per e-mail, overeenkomen. Inkoopvoorwaarden van een zakelijke opdrachtgever worden uitdrukkelijk afgewezen, tenzij VAN OSS deze schriftelijk aanvaardt.

1.6 In geval van tegenstrijdigheid geldt: (1) dwingend recht, (2) individuele schriftelijke afspraken in een aanvaarde offerte of overeenkomst, (3) de toepasselijke bijzondere bijlage, (4) deze hoofdvoorwaarden. Een voor een specifieke opdrachtgever afgesproken uitzondering geldt alleen voor die opdracht.

1.7 VAN OSS is geen NRTO-lid louter door verwijzing naar branchevoorwaarden. NRTO-voorwaarden gelden uitsluitend indien partijen uitdrukkelijk en rechtsgeldig de betreffende versie van toepassing hebben verklaard.

Artikel 2 – Aanbod, informatie en overeenkomst

2.1 Een aanbod vermeldt waar relevant inhoud, vorm, opleidingslocatie, data, duur, doelgroep, toelatingseisen, maximale groepsgrootte, prijs, inbegrepen en eventuele extra kosten, eventuele toetsing, toegangstermijn en bijzondere voorwaarden. Kennelijke fouten of verschrijvingen binden VAN OSS niet, voor zover de wederpartij dat redelijkerwijs kon begrijpen.

2.2 Een individuele inschrijving komt tot stand na elektronische indiening van de inschrijving en de bevestiging daarvan door VAN OSS, behoudens wettelijke regels over elektronische contractsluiting. Zakelijke maatwerkopdrachten komen tot stand door schriftelijke aanvaarding van een offerte of door een andere schriftelijke bevestiging door VAN OSS. De bevestiging bepaalt de afgesproken uitvoering.

2.3 Tenzij anders vermeld, zijn offertes voor incompany- en maatwerkopdrachten zes maanden geldig, met dien verstande dat beschikbaarheid van specifieke data, trainers en locaties pas vaststaat na definitieve bevestiging. Een offerte is niet automatisch een reservering.

2.4 Voor consumenten worden de vereiste precontractuele informatie en de toepasselijke voorwaarden verstrekt op een wijze die kan worden opgeslagen. Een door de wet vereist herroepingsformulier wordt beschikbaar gesteld.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

Artikel 3 – Uitvoering en professionele zorgvuldigheid

3.1 VAN OSS voert de overeengekomen diensten zorgvuldig en naar professioneel inzicht uit. Een opleiding is een inspanningsverbintenis, tenzij uitdrukkelijk een concreet resultaat is toegezegd. VAN OSS garandeert niet dat een deelnemer een diploma, certificering, registratie of benoeming verkrijgt.

3.2 VAN OSS mag bij de uitvoering gekwalificeerde werknemers, zelfstandige trainers, acteurs en andere deskundigen inschakelen. Een individuele trainer is alleen gegarandeerd als dit uitdrukkelijk als essentieel onderdeel van de overeenkomst is vastgelegd.

3.3 VAN OSS mag niet-wezenlijke aanpassingen maken aan programma, lesvolgorde, oefeningen, trainingslocatie in dezelfde regio of docent, mits de aard en kwaliteit van de dienst behouden blijven en de opdrachtgever zo tijdig mogelijk wordt geïnformeerd.

3.4 Bij een wezenlijke wijziging (zoals een andere opleidingsvorm of een ingrijpende verschuiving van planning) biedt VAN OSS een redelijke alternatieve uitvoering. Indien die voor een consument niet gelijkwaardig is, blijven diens wettelijke rechten, waaronder eventuele beëindiging en passende restitutie, intact. Voor zakelijke opdrachtgevers zoeken partijen eerst naar een redelijke oplossing.

3.5 Voor accreditaties en registraties van externe organisaties gelden de op dat moment toepasselijke externe eisen. VAN OSS informeert over de voor de opleiding bekende relevante eisen; besluiten van accreditatie- en registratieorganisaties vallen buiten de invloed van VAN OSS.

Artikel 4 – Deelnemers, veilige leeromgeving en maatregelen

4.1 Deelnemers gedragen zich respectvol, volgen redelijke instructies en dragen bij aan een veilige leeromgeving. Discriminatie, intimidatie, bedreiging, schending van vertrouwelijkheid, ernstig storend gedrag en ongeoorloofde opnamen zijn niet toegestaan.

4.2 Bij problemen spreekt VAN OSS de deelnemer in beginsel aan, geeft gelegenheid tot reactie (hoor en wederhoor) en kiest een proportionele maatregel. Bij acuut gevaar of ernstige verstoring kan onmiddellijke tijdelijke schorsing volgen.

4.3 Blijvende uitsluiting of beëindiging gebeurt uitsluitend op redelijke, concreet gemotiveerde gronden en wordt schriftelijk bevestigd. De financiële afwikkeling hangt af van de omstandigheden, aantoonbaar verrichte prestaties en het toepasselijke recht; er geldt geen automatische uitsluiting van alle restitutie.

4.4 Kritische vragen, constructief verschil van inzicht of het uiten van een persoonlijke ervaring zijn op zichzelf nooit een reden om deelname of certificering te weigeren.

Artikel 5 – Toelating, aanwezigheid, beoordeling en certificaten

5.1 Eventuele toelatingsvoorwaarden, leerdoelen, aanwezigheidsnormen, opdrachten, toetsing en certificaatcriteria worden vóór inschrijving of uiterlijk vóór aanvang kenbaar gemaakt en toegepast overeenkomstig de relevante accreditatievoorwaarden.

5.2 Een certificaat van deelname of afronding wordt alleen verstrekt als aan de vooraf kenbare voorwaarden is voldaan. Het volgen van een opleiding of behalen van een opleidingscertificaat impliceert niet automatisch erkenning of certificering door derden.

5.3 VAN OSS kan een certificaat weigeren bij aantoonbaar niet voldoen aan voorwaarden, ernstige fraude of vastgesteld oneigenlijk gebruik van materiaal. Een beslissing wordt gemotiveerd. De deelnemer kan binnen veertien dagen schriftelijk herbeoordeling aanvragen door een andere bevoegde beoordelaar of de directie, voor zover een externe examenregeling niet anders dwingend voorschrijft.

5.4 Bij gemiste bijeenkomsten beoordeelt VAN OSS welke inhaalmogelijkheid onderwijskundig en accreditatie-technisch toelaatbaar is. Een alternatief via e-learning vervangt niet vanzelf de verplichte live-aanwezigheid.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

Artikel 6 – Prijzen en kosten

6.1 De overeengekomen prijs en de inbegrepen onderdelen volgen uit de webpagina bij inschrijving, de bevestiging of de geaccepteerde offerte. Bij consumenten wordt de totale prijs inclusief verplichte kosten vóór contractsluiting duidelijk vermeld. De btw-behandeling volgt uit de toepasselijke fiscale regels; de CRKBO-registratie vormt geen zelfstandige garantie dat iedere dienst is vrijgesteld.

6.2 Reis-, verblijf-, catering-, locatie- en materiaalkosten worden alleen afzonderlijk berekend als dit vooraf duidelijk is vermeld of overeengekomen. Voor open opleidingen gelden de gepubliceerde all-in-afspraken voor zover deze in het aanbod staan.

6.3 Voor zakelijke opdrachtgevers kunnen bijzondere werkzaamheden, zoals extra rapportages, niet-standaard e-facturering of aanvullende administratieve stukken, afzonderlijk worden geoffreerd; zulke kosten worden vooraf overeengekomen en niet eenzijdig achteraf opgelegd.

6.4 Prijswijzigingen na contractsluiting zijn slechts mogelijk voor zover uitdrukkelijk overeengekomen en wettelijk toegestaan. Voor consumenten blijven de wettelijke rechten bij prijsverhogingen intact.

Artikel 7 – Facturering en betaling

7.1 Voor zakelijke opdrachtgevers geldt een betalingstermijn van 21 dagen na factuurdatum, tenzij anders schriftelijk overeengekomen. Voor consumenten geldt de bij de overeenkomst meegedeelde betalingstermijn; betaling kan niet eerder opeisbaar zijn dan rechtsgeldig afgesproken.

7.2 Bij uitblijven van zakelijke betaling is de opdrachtgever na het verstrijken van de overeengekomen termijn in verzuim voor zover wettelijk toegestaan; wettelijke handelsrente en redelijke buitengerechtelijke incassokosten kunnen verschuldigd worden.

7.3 Bij consumenten worden wettelijke rente en incassokosten uitsluitend berekend met inachtneming van de geldende regels, waaronder waar vereist een kosteloze veertiendagenaanmaning.

7.4 VAN OSS mag bij een toerekenbare betalingsachterstand de uitvoering na een passende waarschuwing opschorten voor zover dit proportioneel en wettelijk toegestaan is. Voorafbetaalde digitale toegang kan worden opgeschort volgens de toepasselijke licentieafspraken en dwingend recht.

7.5 Een zakelijke opdrachtgever mag bedragen niet verrekenen of betaling opschorten, behalve voor zover wettelijk niet uit te sluiten of schriftelijk overeengekomen. Voor consumenten geldt geen contractuele uitsluiting van wettelijke opschortings- of verrekenrechten.

Artikel 8 – Wijziging, annulering en einde overeenkomst

8.1 Annulering of een verzoek tot verplaatsing wordt schriftelijk, bij voorkeur per e-mail, gemeld. De datum van ontvangst is bepalend. Voor open inschrijvingen geldt Bijlage A en voor incompany- of maatwerkopdrachten Bijlage B.

8.2 Een verzoek tot een andere datum is geen automatisch recht op kosteloze verplaatsing; VAN OSS beoordeelt de mogelijkheid en de financiële gevolgen binnen het toepasselijke recht. Eenmalige coulance schept geen recht op herhaling.

8.3 Het wettelijk herroepings- en opzeggingsrecht van een consument wordt niet beperkt door zakelijke annuleringsafspraken. Voor diensten, waaronder onderwijs dat juridisch als opdracht kwalificeert, blijven de artikelen 7:408 en 7:411 BW relevant.

Artikel 9 – Annulering, uitval en overmacht aan de zijde van VAN OSS

9.1 Bij te weinig aanmeldingen, ziekte of verhindering van een trainer, uitval van een locatie of een andere zwaarwegende uitvoeringsreden kan VAN OSS de opleiding verplaatsen of annuleren, mits dit zorgvuldig en zo vroeg mogelijk wordt meegedeeld. Bij annulering zonder passende uitvoering volgt terugbetaling van niet-geleverde prestaties binnen veertien dagen.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

9.2 Partijen streven bij tijdelijke verhindering naar een nieuwe datum of gelijkwaardige vervanging. Bij een wezenlijke wijziging gelden de rechten uit artikel 3.4. Reeds verrichte prestaties worden bij afrekening redelijk meegenomen.

9.3 Overmacht is een omstandigheid buiten redelijke invloed van een partij die nakoming tijdelijk of blijvend verhindert en die volgens de wet niet voor haar rekening komt. Daaronder kunnen onder omstandigheden overheidsmaatregelen, ernstige infrastructuurstoringen of calamiteiten vallen; normale personele planning of voorzienbare capaciteitsproblemen zijn niet automatisch overmacht.

9.4 Bij langdurige of blijvende onmogelijkheid overleggen partijen over beëindiging en een evenredige financiële afwikkeling overeenkomstig het toepasselijke recht. Dwingende rechten van consumenten blijven behouden.

Artikel 10 – Auteursrecht en gebruiksbeperkingen

10.1 Alle rechten op cursusmateriaal, hand-outs, teksten, casussen, methodieken, toetsen, afbeeldingen, video's, digitale modules, software en didactische opbouw blijven bij VAN OSS of de betreffende rechthebbende, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

10.2 Deelnemers krijgen een persoonlijk, niet-exclusief gebruiksrecht voor eigen studie en, voor zover toegestaan, het uitoefenen van hun functie. Kopiëren, openbaar maken, doorleveren, commercieel trainen met het materiaal, opnieuw publiceren of gebruiken voor ontwikkeling van concurrerende leermiddelen is zonder voorafgaande toestemming niet toegestaan, behoudens wettelijke uitzonderingen.

10.3 Voor zakelijke e-learninglicenties gelden aanvullend de beperkingen in Bijlage C. Een licentie is geen overdracht van intellectuele eigendom.

10.4 VAN OSS mag bij concrete aanwijzingen van misbruik redelijke maatregelen nemen, waaronder blokkering na waarschuwing waar passend, onverminderd wettelijke rechten en een eventuele schadevordering.

Artikel 11 – Geheimhouding en opnamen

11.1 VAN OSS, haar trainers en acteurs behandelen vertrouwelijke informatie die zij bij de uitvoering vernemen met zorgvuldigheid en delen deze niet buiten de uitvoering, tenzij een wettelijke verplichting, zwaarwegende rechtvaardigingsgrond of geldige toestemming anders vereist.

11.2 Opdrachtgevers en deelnemers worden geacht tijdens onderwijs besproken persoonlijke en organisatiegebonden casuïstiek vertrouwelijk te behandelen en waar mogelijk te anonimiseren. Het delen van identificerende gegevens van derden is uitsluitend toegestaan wanneer daarvoor een geldige grondslag bestaat.

11.3 Audio-, foto- en video-opnamen van deelnemers, trainers of bijeenkomsten zijn alleen toegestaan met voorafgaande uitdrukkelijke toestemming van VAN OSS en, voor zover vereist, de betrokken personen. Een besloten oefenruimte is geen toestemming voor publicatie.

11.4 Geheimhouding laat wettelijke meld-, onderzoeks- en andere verplichtingen onverlet. VAN OSS kan niet garanderen dat iedere deelnemer de eigen vertrouwelijkheidsplicht naleeft.

Artikel 12 – Privacy en gegevensbescherming

12.1 Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de toepasselijke AVG en de privacyverklaring van VAN OSS. Partijen bepalen per dienstverlening hun feitelijke rol: zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke, gezamenlijk verantwoordelijke of verwerker.

12.2 Als VAN OSS namens een opdrachtgever persoonsgegevens verwerkt als verwerker, sluiten partijen vóór de verwerking een passende verwerkersovereenkomst conform artikel 28 AVG. Voor eigen deelnemersadministratie en wettelijke administratie kan VAN OSS zelfstandig verwerkingsverantwoordelijke zijn.

12.3 Voortgangsrapportages en certificaatgegevens worden alleen gedeeld met partijen die daarop rechtmatig aanspraak hebben. Organisaties informeren deelnemers over het delen van gegevens en geven alleen noodzakelijke informatie door.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

12.4 Voor digitale diensten gelden waar relevant aanvullende afspraken over informatiebeveiliging, incidentmeldingen, bewaartermijnen, subverwerkers en internationale doorgiften.

Artikel 13 – Aansprakelijkheid

13.1 VAN OSS is aansprakelijk voor aantoonbare directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een toerekenbare tekortkoming, binnen de wettelijke grenzen en met inachtneming van dit artikel.

13.2 Voor zakelijke opdrachtgevers is de totale contractuele aansprakelijkheid per gebeurtenis of samenhangende reeks gebeurtenissen beperkt tot het bedrag dat voor de betreffende opdracht exclusief btw is overeengekomen, met een maximum van € 5.000, tenzij en voor zover deze beperking in de omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Partijen kunnen in een afzonderlijke zakelijke overeenkomst een andere limiet vastleggen.

13.3 Voor zakelijke opdrachtgevers is aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals gederfde winst, gemiste besparingen en bedrijfsstagnatie, uitgesloten voor zover wettelijk toegestaan.

13.4 De beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid van de leiding van VAN OSS, voor aansprakelijkheid die wettelijk niet kan worden beperkt, of voor zover specifieke wettelijke aansprakelijkheidsregels, waaronder de AVG, anders bepalen.

13.5 Voor consumenten geldt geen beperking die hun dwingendrechtelijke aanspraken onredelijk aantast. De zakelijke aansprakelijkheidslimiet en uitsluiting van indirecte schade uit dit artikel gelden niet automatisch voor consumenten.

13.6 VAN OSS is niet verantwoordelijk voor beslissingen die derden nemen op basis van opleidingsinhoud of advisering, tenzij en voor zover sprake is van een aan VAN OSS toerekenbare tekortkoming. Een mogelijke aanspraak op een verzekering van de opdrachtgever heft aansprakelijkheid van VAN OSS niet vanzelf op.

Artikel 14 – Klachten en herbeoordeling

14.1 Een klacht kan schriftelijk worden ingediend bij VAN OSS & PARTNERS B.V., Ophoviuslaan 94, 5212 AR ’s-Hertogenbosch, via het in de opdracht of op de website gepubliceerde contactadres. Vermeld daarbij de betrokken opleiding, datum en een omschrijving van de klacht.

14.2 VAN OSS bevestigt een klacht binnen vijf werkdagen en streeft naar een inhoudelijke reactie binnen vier weken. Als meer tijd nodig is, informeert VAN OSS vóór afloop van die termijn over de reden en de verwachte afhandeling.

14.3 Bij klachten over beoordeling of certificering wordt zo nodig een andere beoordelaar of de directie betrokken. Partijen proberen een klacht eerst in onderling overleg op te lossen. Wettelijke rechten en toegang tot de rechter blijven onverlet.

14.4 VAN OSS verwijst niet naar een geschillencommissie of brancheprocedure tenzij zij daadwerkelijk bij die procedure is aangesloten en dit aan de klant heeft bevestigd.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

15.1 Op overeenkomsten met VAN OSS is Nederlands recht van toepassing, behoudens dwingende internationale consumentenbescherming.

15.2 Geschillen met zakelijke opdrachtgevers worden, voor zover wettelijk toegestaan, voorgelegd aan de bevoegde rechter van de rechtbank Oost-Brabant, locatie ’s-Hertogenbosch.

15.3 Voor consumenten geldt de volgens de wet bevoegde rechter. Een consument behoudt alle dwingendrechtelijke mogelijkheden om een geschil bij een andere bevoegde rechter aanhangig te maken.

Artikel 16 – Slotbepalingen

16.1 Als een bepaling nietig of vernietigbaar is, blijven andere bepalingen geldig voor zover zij zelfstandig kunnen voortbestaan. Partijen vervangen de ongeldige bepaling zo nodig door een rechtsgeldige bepaling die het doel zo dicht mogelijk benadert.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

16.2 Wijzigingen van deze voorwaarden gelden niet met terugwerkende kracht voor reeds gesloten overeenkomsten, tenzij partijen dit rechtsgeldig overeenkomen of de wet anders voorschrijft.

16.3 De toepasselijke versie is de versie die vóór of bij het sluiten van de overeenkomst is verstrekt of rechtsgeldig van toepassing is verklaard. Publicatie van een nieuwe versie op de website wijzigt op zichzelf bestaande overeenkomsten niet.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

Bijlage A – Open inschrijving

Bijzondere voorwaarden voor individuele deelname aan basisopleidingen, nascholingen en andere opleidingen met open inschrijving. Deze bijlage maakt uitdrukkelijk onderscheid tussen zakelijke opdrachtgevers en consumenten.

A1 – Inschrijving en vervanging

1. Een inschrijving betreft een specifieke opleiding, aanvangsdatum en deelnemer. Een werkgever die contracteert blijft betalingsplichtig, ook wanneer de deelnemer verhinderd is.
2. Een deelnemer kan in overleg vóór de aanvang van de gehele opleiding worden vervangen door een geschikte andere deelnemer, mits toelating, administratieve verwerking en accreditatieregels dit toelaten. Een vervanger neemt de volledige plaats over. Een gedeeltelijke vervanging gedurende een meerdaagse opleiding is niet vanzelf toegestaan.
3. Voor een zakelijke opdrachtgever kan VAN OSS een redelijke administratieve vergoeding vragen als deze vooraf is overeengekomen; voor consumenten uitsluitend voor zover wettelijk toegestaan.

A2 – Zakelijke annulering en verplaatsing

1. Bij annulering door een zakelijke opdrachtgever geldt de onderstaande staffel, berekend vanaf de eerste opleidingsdag. Annulering meer dan zes weken voor aanvang is kosteloos.
2. Bij zakelijke annulering binnen drie weken voor aanvang of bij afwezigheid na aanvang blijft de volledige overeengekomen opleidingsprijs verschuldigd, behoudens schriftelijk overeengekomen afwijkingen en wettelijke grenzen.
3. Een verzoek tot doorschuiven naar een andere groep of datum wordt als annulering van de oorspronkelijke inschrijving en een nieuwe inschrijving beschouwd, tenzij VAN OSS uitdrukkelijk schriftelijk een andere regeling toestaat. Een vrijgekomen plaats wordt niet automatisch doorgeschoven naar een wachtlijst.

Moment van annulering zakelijke open inschrijving	Annuleringsvergoeding
Meer dan 6 weken vóór start	0%
6 tot 4 weken vóór start	25%
4 tot 3 weken vóór start	50%
3 weken of minder vóór start	100%

A3 – Consumenten: bedenktijd en herroeping

Toepasselijkheid. Dit artikel geldt uitsluitend voor opdrachtgevers die juridisch consument zijn. Zzp'ers en andere zelfstandig ondernemers die de opleiding of dienst voor bedrijfs- of beroepsdoeleinden afnemen, vallen onder de zakelijke voorwaarden, waaronder artikel A2. De enkele status als zelfstandig ondernemer sluit consumentenbescherming niet uit wanneer de overeenkomst voor privédoeleinden wordt gesloten.

1. Bij een rechtsgeldig op afstand of buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst heeft de consument in beginsel veertien dagen vanaf het sluiten van de dienstenovereenkomst om deze zonder opgave van reden te herroepen, tenzij een wettelijke uitzondering van toepassing is.
2. Als een consument uitdrukkelijk verzoekt dat een dienst al binnen de herroepingstermijn begint, en de wettelijk vereiste informatie is verstrekt, kan bij herroeping een evenredige vergoeding voor de reeds geleverde diensten verschuldigd zijn. Het enkele feit dat de eerste les binnen zes weken na inschrijving valt, doet het herroepingsrecht niet vervallen.
3. Bij digitale inhoud die niet op een materiële drager wordt geleverd, kan het herroepingsrecht alleen vervallen wanneer is voldaan aan alle wettelijke voorwaarden, waaronder voorafgaande uitdrukkelijke instemming met directe levering, erkenning van het verlies van het herroepingsrecht en de vereiste bevestiging. Dit moet ook technisch in de bestelprocedure juist zijn ingericht.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

4. De consument kan herroepen via een ondubbelzinnige verklaring per e-mail of brief of via het ter beschikking gestelde modelformulier. Bij geldige herroeping worden verschuldigde betalingen binnen veertien dagen terugbetaald volgens de wettelijke regels.

A4 – Consumenten: annulering ná de eventuele bedenktijd

1. Een consument kan de overeenkomst te allen tijde opzeggen. Voor zover sprake is van een overeenkomst van opdracht, wordt de verschuldigde redelijke vergoeding vastgesteld overeenkomstig het toepasselijke recht, onder meer rekening houdend met voorbereidingswerkzaamheden, genoten onderwijs, bespaarde kosten en de reden van beëindiging.
2. Voor contactonderwijs korter dan één studiejaar gebruikt VAN OSS bij annulering vóór aanvang onderstaande percentages als maxima, niet als automatisch verschuldigde vergoeding. Is een redelijke vergoeding lager, dan wordt het lagere bedrag berekend; op verzoek wordt een onderbouwing verstrekt. Niet-ontvangen studiemateriaal wordt overeenkomstig de wettelijke regels buiten beschouwing gelaten.
3. Bij tussentijdse beëindiging door een consument vindt een redelijke afrekening plaats met inachtneming van reeds gevolgde onderwijsdelen, verrichte werkzaamheden en besparingen. Er is geen automatische verplichting om de resterende volledige opleidingsprijs te betalen.

Moment van opzegging consument vóór aanvang	Maximum redelijke vergoeding
Tot 2 maanden vóór aanvang	10%
2 maanden tot 1 maand vóór aanvang	20%
1 maand tot 2 weken vóór aanvang	30%
Minder dan 2 weken vóór aanvang	50%

A5 – Aanwezigheid en certificering

1. Voor geaccrediteerde opleidingen gelden de toepasselijke aanwezigheidseisen van de betreffende accreditatie-instantie. Een niet gevolgd dagdeel geeft niet vanzelf recht op een deelcertificaat.
2. Inhalen bij een andere groep of via een digitale module is alleen mogelijk als er plaats is, VAN OSS dit schriftelijk goedkeurt en de accreditatievoorwaarden dit toestaan; eventuele kosten worden vooraf gemeld.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

Bijlage B – Zakelijke incompanytrainingen en maatwerk

Deze bijlage is van toepassing wanneer een organisatie een training, workshop, begeleidingstraject of ander maatwerk speciaal voor haar laat organiseren.

B1 – Offerte, uitvoeringsdata en opties

1. De inhoud, aantallen dagdelen, groepsgrootte, uitvoeringsvorm, locatie, afgesproken inzet, voorbereiding, reis- en eventuele overnachtingskosten worden in de offerte beschreven.
2. Een optie op een trainingsdatum is voorlopig. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen, vervalt een optie automatisch zes weken vóór de voorgenomen uitvoeringsdatum als de opdrachtgever dan niet schriftelijk definitief heeft bevestigd. Tot de bevestiging bestaat geen verplichting tot uitvoering en is de datum niet gegarandeerd.
3. Een definitieve boeking ontstaat na schriftelijke bevestiging. Is die bevestiging pas binnen zes weken vóór uitvoering mogelijk en accepteert VAN OSS haar alsnog uitdrukkelijk, dan gelden direct de daarbij behorende annuleringsvoorwaarden.
4. Bij meerdere data kunnen partijen per datum of voor de gehele reeks een afzonderlijke definitieve bevestiging afspreken; de offerte moet vermelden welke afspraak geldt.

B2 – Annulering van definitief geboekte incompanyopdrachten

1. Annulering tot acht weken vóór de eerste overeengekomen uitvoeringsdag is kosteloos, behoudens vooraf uitdrukkelijk overeengekomen en afzonderlijk gespecificeerde reeds gemaakte externe kosten of ontwikkelwerkzaamheden.
2. Bij annulering tussen acht en vier weken vóór de eerste uitvoeringsdag is 50% van de overeengekomen opdrachtsom verschuldigd; bij annulering korter dan vier weken vóór die dag 100%. De vergoeding ziet op het geannuleerde deel van de opdracht; aantoonbaar bespaarde externe kosten die niet zijn gemaakt, worden niet dubbel gefactureerd.
3. Voor afzonderlijk definitief bevestigde dagdelen of dagen wordt de termijn per geannuleerde uitvoeringsdatum berekend, tenzij schriftelijk uitdrukkelijk één ondeelbaar traject is overeengekomen.
4. Verplaatsing op verzoek van opdrachtgever wordt als annulering behandeld, tenzij partijen vóór de oorspronkelijke datum schriftelijk een andere verplaatsingsregeling overeenkomen.

Zakelijke incompanyopdracht: annulering	Vergoeding
8 weken of langer vóór start	0% van de opdrachtsom*
Tussen 8 en 4 weken vóór start	50%
Minder dan 4 weken vóór start	100%

*Afzonderlijk overeengekomen, gespecificeerde ontwikkel- en externe kosten kunnen hiervan zijn uitgezonderd.

B3 – Organisatie, locatie en wijzigingen

1. Opdrachtgever zorgt tijdig voor een geschikte, veilige, toegankelijke ruimte, benodigde faciliteiten, deelnemersinformatie en contactpersoon, tenzij VAN OSS dit op zich heeft genomen.
2. Het niet tijdig aanleveren van deelnemers, materialen of benodigde informatie door opdrachtgever laat de betalingsverplichtingen onverlet, voor zover VAN OSS de opdracht beschikbaar heeft gehouden en de gevolgen niet aan VAN OSS zijn toe te rekenen.
3. VAN OSS kan een gekwalificeerde vervangende trainer of acteur inzetten. Bij verhindering zoeken partijen een redelijk alternatief. Indien een specifieke persoon contractueel essentieel is, geldt de afzonderlijk overeengekomen regeling.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

B4 – Afwijkende afspraken en opdrachtgeversvoorwaarden

1. Projectspecifieke annuleringsregelingen gelden uitsluitend wanneer opgenomen in of bij de voor die opdracht schriftelijk geaccepteerde offerte.
2. Bij opdrachten waarop bijzondere inkoopvoorwaarden van overheidsorganisaties van toepassing moeten zijn, bepalen partijen in de offerte of opdrachtbevestiging uitdrukkelijk welke voorwaarden voorrang hebben.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

Bijlage C – E-learning, digitale leeromgevingen en licenties

Voor individuele digitale opleidingen, organisatorische afkoop- of gebruikerslicenties, LMS/LTI-koppelingen en andere digitale dienstverlening.

C1 – Scope en toegangsrechten

1. De offerte of inschrijfbevestiging bepaalt welke modules en taalversies zijn inbegrepen, hoeveel gebruikers toegang hebben, de looptijd, de startdatum, de wijze van ontsluiting en eventueel inbegrepen support.
2. Een individuele gebruikerslicentie is persoonlijk, niet-exclusief, niet-overdraagbaar en beperkt tot de afgesproken looptijd. Gebruikers mogen inloggegevens, toegangscodes of links niet delen buiten de uitdrukkelijk toegestane wijze.
3. Bij een licentie voor een organisatie geldt uitsluitend het overeengekomen aantal gebruikers, gebruiksdoel, organisatieonderdeel en de afgesproken distributiewijze. Een afkoop van bijvoorbeeld twee, drie of vijf jaar is een tijdelijk gebruiksrecht en geen overdracht van bronbestanden of auteursrechten.
4. Na afloop vervalt toegang, tenzij verlenging schriftelijk wordt overeengekomen. Verlenging en tarieven worden vóór het einde van de looptijd besproken; stilzwijgende verlenging vindt niet plaats tenzij rechtsgeldig en uitdrukkelijk overeengekomen.

C2 – Platform, implementatie en migratie

1. Indien de e-learning op het eigen leerplatform van VAN OSS wordt gebruikt, geeft VAN OSS de afgesproken toegang en beschikbaarheid. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor geschikte apparatuur, internetverbinding en correcte invoer van deelnemersgegevens.
2. Indien de e-learning via het LMS, LTI of andere infrastructuur van een opdrachtgever wordt aangeboden, is deze verantwoordelijk voor de eigen omgeving, toegangsbeheer, configuratie en relevante technische wijzigingen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
3. Implementatie, branding, koppelingen, testen, maatwerkvragen, migratie naar een ander LMS, extra taalversies en rapportages zijn slechts inbegrepen wanneer in de offerte vermeld. Aanvullende werkzaamheden worden vooraf geoffreerd.
4. Een platformmigratie aan de zijde van opdrachtgever geeft geen automatisch recht op kosteloze herontwikkeling of herimplementatie. Partijen maken vooraf afspraken over technische haalbaarheid, planning en vergoeding.

C3 – Inhoud, updates en wijzigingen

1. VAN OSS mag technische verbeteringen, correcties en reguliere onderhoudsupdates doorvoeren. Tijdens de overeengekomen licentieperiode wordt de contractueel toegezegde kernfunctionaliteit behouden, behoudens rechtsgeldige, transparante uitzonderingen.
2. Inhoudelijke nieuwe hoofdversies, nieuw ontwikkelde modules en wezenlijk andere producten zijn alleen inbegrepen als dit uitdrukkelijk is overeengekomen. Een bestaande licentie geeft niet automatisch aanspraak op nieuwe versies of uitbreidingen.
3. Voor consumenten met digitale producten of diensten gelden de wettelijke conformiteits- en updateverplichtingen. De inhoud van deze bijlage beperkt die rechten niet.

C4 – Beschikbaarheid en support

1. VAN OSS streeft naar behoorlijke technische beschikbaarheid van haar eigen platform. Tijdelijk onderhoud, beveiligingsmaatregelen en redelijke storingsherstelwerkzaamheden zijn toegestaan; gepland onderhoud wordt waar praktisch mogelijk vooraf aangekondigd.

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.

2. Een concrete uptimegarantie, responstijd, hersteltermijn of service level geldt alleen indien opgenomen in een afzonderlijke schriftelijke SLA. Aansprakelijkheid en rechten bij niet-nakoming volgen uit de hoofdvoorwaarden en het toepasselijke recht.
3. Onrechtmatig gebruik of ernstig beveiligingsrisico kan na proportionele afweging aanleiding zijn tot tijdelijke blokkering. De opdrachtgever wordt waar mogelijk vooraf geïnformeerd en krijgt gelegenheid tot herstel.

C5 – Rapportage, data en beëindiging

1. Voortgangsrapportages, toetsresultaten of exportbestanden worden alleen verstrekt binnen de overeengekomen scope en met inachtneming van de AVG. De frequentie, het format en eventuele kosten volgen uit de offerte.
2. Na afloop van een licentie kunnen gegevens en toegang volgens de overeenkomst en het toepasselijke bewaarbeleid worden verwijderd of afgesloten. Een eventueel afgesproken export dient tijdig vóór de einddatum te worden aangevraagd.
3. Geen restitutie enkel omdat een zakelijke licentie niet volledig is benut, behoudens anders overeengekomen, een toerekenbare tekortkoming of dwingend recht. Voor consumenten gelden de wettelijke herroepings-, opzeg- en conformiteitsrechten zoals omschreven in Bijlage A en het toepasselijke recht.

Organisatiegegevens

VAN OSS & PARTNERS B.V.
Ophoviuslaan 94
5212 AR ’s-Hertogenbosch
KvK 74448617
Website: www.opleidingvertrouwenspersoon.nl
Telefoon: 073 - 612 74 73

2026 © VAN OSS & PARTNERS B.V.