

# STUDIEVOORWAARDEN HORECA STICHTING NEDERLAND

## 1. Toepasselijkheid

- 1.1) Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van HSN en op alle door HSN gesloten Studieovereenkomsten zijn de Studievoorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 1 lid 3. Deze Studievoorwaarden worden voorafgaand aan of gelijktijdig met het aangaan van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van HSN. Op verzoek van de klant zal HSN een kopie van de Studievoorwaarden kosteloos toezenden. De klant kan deze Studievoorwaarden verder vrij inzien op [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl).
- 1.2) Door inschrijving voor een (InCompany) cursus aanvaardt de klant de toepasselijkheid van de Studievoorwaarden. HSN wijst de toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van de klant, hoe ook genaamd, uitdrukkelijk van de hand.
- 1.3) Afwijkingen van de Studievoorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen HSN en de klant zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in de Studievoorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie (bijvoorbeeld e-mail of op de website).
- 1.4) In gevallen waarin deze Studievoorwaarden niet voorzien, zal het bestuur van Horeca Stichting Nederland een regeling treffen naar redelijkheid en billijkheid.
- 1.5) Naast deze Studievoorwaarden zijn tevens en onlosmakelijk de privacyverklaring HSN alsmede de bepalingen op de website [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl) van toepassing op alle in artikel 1 lid 1 genoemde diensten.

## 2. Inschrijving

Je inschrijving is strikt persoonlijk en je handtekening betekent een akkoordverklaring met de Studievoorwaarden. Inschrijvingen per telefoon, e-mail of via internet betekenen ook een akkoord met de Studievoorwaarden. Indien de klant niet de cursist is, garandeert de klant dat de cursist geïnformeerd is over de studieovereenkomst en dat de cursist zich conformeert aan de bepalingen uit deze overeenkomst die voor de klant en/of voor de cursist van toepassing zijn. De cursist kan hoofdelijk aansprakelijk gesteld worden voor betaling van de cursuskosten, ook als het gaat om een bedrijfsinschrijving. Na ontvangst van je aanmelding ontvang je een bevestiging per post en/of e-mail. De studieovereenkomst is van kracht zodra de inschrijving door HSN is ontvangen. Vanaf dat moment bestaat de verplichting tot betaling van de volledige cursuskosten ongeacht al of niet, geheel of gedeeltelijk, de cursus of training wordt gevolgd met inachtneming van het gestelde in artikel 4. Annulering voor aanvang en artikel 5. Tussentijdse beëindiging cursus. Inschrijving vindt plaats voor de duur van de gehele cursus waarvoor je je hebt aangemeld. HSN is nimmer verplicht een inschrijving te accepteren.

## 3. Betaling cursuskosten

De meest actuele cursuskosten staan vermeld op de website [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl). Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, doch uiterlijk voor aanvang van de (1<sup>e</sup>) cursusdag. Schriftelijke cursussen (indien van toepassing inclusief examen) worden niet eerder verstuurd dan wanneer de cursuskosten voldaan zijn. Online cursussen (indien van toepassing inclusief examen) worden niet eerder geactiveerd dan wanneer de cursuskosten voldaan zijn. Bij niet tijdige of niet volledige betaling of bij een overige openstaande vordering van cursist of klant kan de cursist de toegang tot de cursus en/of het examen worden ontzegd. Als de cursist, ondanks dat er een openstaande vordering is, toch examen heeft mogen afleggen, dan behoudt HSN zich het recht voor om de uitslag en/of het eventueel behaalde diploma of certificaat niet eerder toe te sturen dan nadat alle openstaande vorderingen volledig voldaan zijn. Wanneer de openstaande vorderingen niet tijdig of niet volledig zijn betaald, stuurt HSN een betalingsherinnering om de betaling alsnog binnen 14 dagen na dagtekening te voldoen. Indien het te betalen bedrag binnen deze termijn nog niet of niet volledig voldaan is, is de cursist c.q. de klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. De cursist c.q. de klant is vanaf dat moment naast de verschuldigde cursuskosten ook wettelijke rente en incassokosten ter hoogte van 15% van de cursuskosten verschuldigd (met een minimum van € 40,-).

## 4. Annulering voor aanvang

- 4.1) Voor aanvang van een klassikale cursus of InCompany cursus (indien van toepassing inclusief examen) heb je het recht de cursus te annuleren. De annulering dient per e-mail te geschieden. Als moment van ontvangst van de annulering geldt de verzenddatum van de betreffende e-mail. De geplande (start)datum van de cursus geldt als uitgangspunt bij het bepalen van de hoogte van de annuleringskosten, zoals bedoeld in artikel 4.4. In geval van annulering dient de cursist het lesmateriaal, indien van toepassing, retour te zenden, met inachtneming van het gestelde in artikel 4.6.
- 4.2) Indien de klant een particulier is en een Overeenkomst op Afstand heeft gesloten, geldt na inschrijving een bedenktijd van 14 dagen waarbinnen de studieovereenkomst zonder opgave van redenen kan worden ontbonden. De klant maakt gebruik van de bedenktijd door binnen deze periode schriftelijk (zijnde per e-mail of post) een onduubbelzinnige verklaring te sturen dat de studieovereenkomst ontbonden moet worden. De cursist dient het lesmateriaal, indien van toepassing, retour te zenden, met inachtneming van het gestelde in artikel 4.6. Indien een klassikale cursus reeds binnen 14 kalenderdagen na inschrijving start eindigt de bedenktijd bij aanvang van de (1e) cursusdag. Indien een schriftelijke of online cursus reeds binnen 14 kalenderdagen na inschrijving geleverd en/of geactiveerd wordt, eindigt de bedenktijd zodra de cursus ontvangen is (per post en/of mail).

- 4.3) In geval van annuleren van schriftelijke en online cursussen (en er aldus geen sprake is van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd conform artikel 4.2) die nog niet door HSN geleverd en/of geactiveerd zijn, conform het gestelde in artikel 3, geldt dat HSN gerechtigd is om bij annulering een gedeelte van de cursuskosten in rekening te brengen als opstartkosten conform de volgende staffel:
  - a. bij annulering tot 2 weken na inschrijving: 10% van de cursuskosten met een minimum van 35,-
  - b. bij annulering meer dan 2 weken na inschrijving: 20% van de cursuskosten met een minimum van 35,-
- 4.4) In geval van annulering van een klassikale cursus of InCompany cursus (indien van toepassing inclusief examen) zoals bedoeld in artikel 4.1 (en er aldus geen sprake is van ontbinding van de overeenkomst binnen de bedenktijd conform artikel 4.2) geldt dat HSN gerechtigd is om bij annulering een gedeelte van de cursuskosten als opstartkosten in rekening te brengen conform de volgende staffel:
  - a. bij annulering tot 8 weken voor aanvang van de (1e) cursusdag: 10% van de cursuskosten.
  - b. bij annulering tussen 8 en 4 weken voor aanvang van de (1e) cursusdag: 20% van de cursuskosten.
  - c. bij annulering tussen 4 en 2 weken voor aanvang van de (1e) cursusdag: 50% van de cursuskosten.
  - d. bij annulering korter dan 2 weken voor aanvang van de (1e) cursusdag: 75% van de cursuskosten.De annuleringskosten zijn onmiddellijk verschuldigd en opeisbaar.
- 4.5) Bij overlijden van de cursist wordt na ontvangst van een schriftelijk bericht de overeenkomst onmiddellijk ontbonden. De resterende cursuskosten worden binnen 14 dagen aan de rechthebbenden terugbetaald.
- 4.6) Retour zenden van lesmateriaal dient aangetekend en voor eigen kosten te gebeuren. De cursist dient het verzendbewijs te bewaren tot hij van HSN een schriftelijke ontvangstbevestiging heeft ontvangen. Retourzendingen worden alleen geaccepteerd indien het materiaal zich in originele staat bevindt, dat wil zeggen compleet, onbeschadigd en onbeschreven. Wordt niet aan deze voorwaarden voldaan, dan accepteert HSN de retourzending niet en is de cursist verplicht de waardevermindering van het lesmateriaal te vergoeden. De waardevermindering staat gelijk aan de korting die verstrekt wordt voor het in bezit hebben van het lesmateriaal van desbetreffende cursus zoals te vinden is op [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl)

## 5. Tussentijdse beëindiging cursus

- 5.1) De studieovereenkomst kan na aanvang van de cursus door de klant worden beëindigd. De annulering dient schriftelijk te geschieden per e-mail. Als moment van ontvangst van de annulering geldt de verzenddatum van de betreffende e-mail.
- 5.2) Indien de klant na aanvang van de cursus de studieovereenkomst tussentijds beëindigt overeenkomstig artikel 5.1, dan is de klant een redelijke vergoeding aan HSN verschuldigd, in lijn met artikel 7:411BW. De redelijke vergoeding bestaat:
  - a. In geval van een klassikale cursus uit: (i) de prijs voor het tot het moment van de tussentijdse beëindiging reeds door HSN verzorgde onderwijs waaronder inbegrepen (eventuele) locatiekosten en examenkosten plus (ii) maximaal 50% van de totale cursuskosten als zijnde opstartkosten voor het niet verzorgde onderwijs, met aftrek van eventueel geretourneerd lesmateriaal (conform het gestelde in artikel 4.6).
  - b. In geval van schriftelijke en online cursussen waarbij aan de cursist bij verstrekking en/of activatie van de cursus volledige (elektronische) toegang is verschaft tot al het onderwijs dat op ieder door de cursist gewenst moment kan worden gevolgd, uit: 100% van de cursuskosten waaronder inbegrepen (eventuele) examenkosten, met aftrek van eventueel geretourneerd lesmateriaal (conform het gestelde in artikel 4.6).De redelijke vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen cursuskosten.
- 5.3) Indien de klant de studieovereenkomst tussentijds beëindigt vanwege een situatie van overmacht als gevolg waarvan de cursist niet in staat is om de cursus te (ver)volgen, kan de klant HSN schriftelijk gemotiveerd verzoeken om aanpassing van de vastgestelde redelijke vergoeding, waarbij geldt dat HSN schriftelijk bewijs kan verlangen in de vorm van een medisch attest of anderszins.

## 6. Verplaatsing cursus / naamswijziging cursist

Mocht de cursist na inschrijving van een klassikale cursus toch niet deel kunnen nemen aan de door de cursist/klant gekozen cursus, dan kan de inschrijving verplaatst worden naar een latere cursusdatum, naar een andere cursuslocatie of kan deze op naam van een andere cursist gezet worden. De aanvraag tot verplaatsing van de cursus moet minimaal 2 weken voor aanvang van de (1e) cursusdag per e-mail worden ingediend. Verplaatsen van een cursus binnen 2 weken voor aanvang is niet meer mogelijk. De aanvraag tot een naamswijziging bij een klassikale cursus dient minimaal 1 week voor aanvang van de (1e) cursusdag per e-mail te worden ingediend. Een verzoek tot naamswijziging van een schriftelijke of online cursus (met of zonder examen) is mogelijk tot 4 weken na de datum van activatie/verstrekking. Een schriftelijke of online cursus (met of zonder examen) kan niet gewijzigd worden wanneer de cursist al gestart is met desbetreffende cursus. HSN zal voor de administratieve verwerking van een verplaatsing of naamswijziging € 35,- in rekening brengen.

## 7. Verzuim

Afwezigheid van een cursist tijdens een cursusdag en/of examen ontheft de cursist c.q. de betalende instantie niet van de verplichting tot betaling. Afwezigheid van de cursist geeft nooit recht op gehele of gedeeltelijke teruggaaf van de betaalde cursuskosten. Trainers zijn bevoegd om cursisten die meer dan 50% afwezig zijn de toegang tot de cursus te ontzeggen. Ontzegging van de toegang geeft nooit recht op gehele of gedeeltelijke teruggaaf van de betaalde cursuskosten. Het ontvangen lesmateriaal kun je niet terugsturen om vermindering of restitutie van de cursuskosten te krijgen met inachtneming van het gestelde in artikel 5. Tussentijdse beëindiging cursus.

## 8. Examen

HSN meldt cursisten voor de cursussen met een examen automatisch aan voor het desbetreffende examen. Het examengeld is bij de cursuskosten inbegrepen. Bij cursussen zonder een examen is de cursist zelf verantwoordelijk voor tijdige aanmelding van het examen. Het examengeld wordt dan rechtstreeks aan de examenaanbieder betaald. Aan cursisten die een schriftelijke of online cursus inclusief SVH examens volgen, wordt de persoonlijke examenboekingscode verstrekt wanneer de cursuskosten ontvangen zijn door HSN. De cursist is zelf verantwoordelijk voor tijdige boeking van het desbetreffende examen. Indien de cursist niet direct een examen in kan/wil plannen geldt een periode van 1 jaar vanaf de dag van ontvangst van de persoonlijke examenboekingscode om alsnog een examen in te plannen. Na verstrijken van voornoemde termijn vervalt het recht op het afleggen van het examen en ontvang je geen restitutie van het betaalde examengeld. Tijdens een SVH examen is de cursist verplicht zich bij de examinerator te legitimeren met een geldig legitimatiebewijs, anders mag de cursist niet aan het examen deelnemen. Indien een cursist te laat op het examen komt, wordt de cursist niet meer tot de examenruimte toegelaten en mag de cursist niet deelnemen aan het examen. De cursist maakt in geen geval aanspraak op een vergoeding van de geleden schade en ontvangt geen restitutie van het examengeld.

## 9. Klassikale cursussen

HSN behoudt zich het recht voor een cursus en/of examen:

- 1) bij verhindering van de geplande cursuslocatie te verplaatsen naar een alternatieve locatie in dezelfde cursusplaats of directe omgeving van deze cursusplaats. Op het wijzigen van de cursuslocatie binnen dezelfde cursusplaats of directe omgeving hiervan kan geen bezwaar gemaakt worden.
- 2) bij onvoldoende inschrijvingen naar het oordeel van HSN te verplaatsen naar een latere datum of samen te voegen met een andere cursuslocatie of in een andere cursusvorm (online, e-learning, schriftelijk) aan te bieden.
- 3) bij ziekte en/of verhindering van de trainer voor, zover mogelijk, gelijkwaardige vervanging zorg te dragen. Indien vervanging niet mogelijk blijkt te zijn, te verplaatsen naar een latere datum of te annuleren, waarbij restitutie van reeds betaalde cursuskosten binnen 14 dagen plaatsvindt.

In geval van voornoemde punten 2 en 3 zal HSN de cursist mondeling en/of schriftelijk een aanbod doen voor het volgen van dezelfde cursus in een andere locatie of op een andere datum. De cursist is vrij om dit aanbod wel/niet te accepteren. Na mondelinge en/of schriftelijke acceptatie van het aanbod ontvangt de cursist (digitaal) een nieuwe bevestiging. De cursist heeft een bedenktijd van 3 kalenderdagen na ontvangst van de nieuwe bevestiging om nog bezwaar te maken tegen het nieuwe aanbod. Vanaf 10 kalenderdagen voor aanvang van de cursus geldt hiervoor een termijn van 1 kalenderdag. Na het verstrijken van de bedenktijd gelden de Studievoorwaarden conform artikel 4. Annulering voor aanvang. De cursist/klant maakt in geen geval aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade.

## 10. Lesmateriaal

Het lesmateriaal is bij de cursuskosten inbegrepen. Het lesmateriaal voor de schriftelijke/online cursussen wordt verzonden wanneer de cursuskosten ontvangen zijn. Vanaf het moment van verzending van het lesmateriaal van schriftelijke/online cursussen is de cursus maximaal 1 jaar actief. Binnen dit jaar dient de schriftelijke/online cursus (indien van toepassing inclusief het examen/de toets) afgerond te zijn. Na verstrijken van voornoemde termijn vervalt het recht op het afleggen van het examen/afroeden van de cursus en ontvang je geen restitutie van betaalde gelden. Bij de diverse klassikale cursussen wordt het lesmateriaal, indien van toepassing, hetzij direct met de bevestiging aan de cursist gestuurd, hetzij op de (1<sup>o</sup>) cursusdag verstrekt. De intellectuele eigendomsrechten en copyright op het cursusmateriaal blijven te allen tijde bij HSN BV. Gebruik van lesmateriaal anders dan voor je studie is niet toegestaan, evenmin als het dupliceren, verkopen of afstaan daarvan aan derden.

## 11. Privacy

- 1) HSN verwerkt de door de klant verstrekte persoonsgegevens in overeenstemming met de privacyverklaring van HSN. De klant garandeert HSN dat de betrokkenen van wie persoonsgegevens worden verstrekt, wanneer de klant niet de cursist zelf is, zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door HSN. De door de klant verstrekte persoonsgegevens worden opgenomen in de geautomatiseerde administratie van HSN. In de privacyverklaring van HSN op [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl) is te zien welke persoonsgegevens benodigd zijn en wat HSN hiermee doet. Hierbij neemt HSN de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en/of andere relevante wet- en regelgeving in acht. HSN is ingeschreven in het Register van de Autoriteit Persoonsgegevens, onder meldingsnummer 1205826.
- 2) HSN, haar personeel en/of voor HSN werkzame personen en/of door HSN ingezette businesspartners zullen de door de klant verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen, conform de daarbij geldende privacywetgeving.

## 12. Klachtenregeling

Wanneer je een klacht hebt met betrekking tot de cursussen die HSN organiseert of met haar dienstverlening, dan kun je gebruik maken van onze klachtenregeling (kijk voor de klachtenprocedure op [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl)). Je kunt alleen schriftelijk een klacht indienen; per brief of e-mail t.a.v. de directie van HSN. HSN zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Indien de partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen uitsluitend worden beslecht door de bevoegde rechter te Breda.

## 13. Overige bepalingen

Alle gegevens die in de brochures, (vrijblijvende) offertes en op de website staan vermeld, worden geacht tot deze Studievoorwaarden te behoren voor zover zij betrekking hebben op de cursus. Tijdens de cursus is het niet toegestaan om te roken en alcoholische drank te nuttigen. Storende aanwezigheid of wangedrag van cursisten, waaronder inbegrepen storend gebruik van de mobiele telefoon, tijdens de cursus kan leiden tot verwijdering van de cursus en het weigeren van de toegang voor de overige lessen en het examen, zonder restitutie van de cursuskosten. Eventuele reis- en verblijfskosten, anders dan in de cursuskosten inbegrepen arrangementskosten, zijn niet bij de cursuskosten inbegrepen. Indien de levering van een poststuk van HSN, zoals het lesmateriaal en waardepapieren, niet kan plaatsvinden door een oorzaak die aan de cursist c.q. de betalende instantie is te wijten of voor diens risico komt, is HSN gerechtigd de daaruit voortkomende kosten in rekening te brengen bij de cursist c.q. de betalende instantie. Hiervan is onder andere sprake als bij inschrijving onjuiste adresgegevens zijn verstrekt.

## 14. Business Partners

HSN behoudt zich het recht voor een cursus/training, in bepaalde regio's of ten aanzien van bepaalde cursussen/trainingen, door een door HSN geautoriseerde business partner te laten verzorgen.

## 15. Overmacht

- 15.1) Een tekortkoming in de nakoming van zijn verplichtingen kan aan HSN niet worden toegerekend indien deze tekortkoming het gevolg is van overmacht.
- 15.2) Onder overmacht wordt onder meer verstaan de omstandigheid dat door HSN ingeschakelde derden zoals leveranciers, locatiehouders en trainers, of andere partijen waarvan opdrachtgever afhankelijk is, niet of niet tijdig voldoen aan hun verplichtingen, weersomstandigheden, natuurgeweld, terrorisme, cybercriminaliteit, verstoring van digitale infrastructuur, brand, pandemie, epidemie, stroomstoring, verlies, wetswijzigingen, wegblokkades, stakingen en/of werkonderbrekingen.
- 15.3) HSN heeft het recht de nakoming van zijn verplichtingen op te schorten als hij door overmacht tijdelijk is verhinderd zijn verplichtingen jegens klant/cursist na te komen. Als de overmachtsituatie is vervallen, komt HSN zijn verplichtingen na zodra zijn planning het toelaat.

## 16. Algemeen

- 16.1) Deze Studievoorwaarden treden in werking op 1 september 2022. HSN is gerechtigd deze Studievoorwaarden eenzijdig te wijzigen. Bekendmaking vindt plaats door middel van een persoonlijke kennisgeving aan de klant of door middel van een algemene kennisgeving op de website [www.hsn.nl](http://www.hsn.nl). De gewijzigde Studievoorwaarden zijn dan ook op reeds gesloten Overeenkomsten van toepassing, behoudens indien en voor zover dit niet in strijd met redelijkheid en billijkheid is.
- 16.2) Deze Studievoorwaarden worden aangehaald als: Studievoorwaarden HSN.
- 16.3) Horeca Stichting Nederland is een handelsnaam van HSN B.V.