Algemene voorwaarden

Documentdatum: 20 november 2026

Van toepassing op alle Opleidingen, Studieovereenkomsten en aanverwante diensten van Flex Academy B.V., aangeboden in de lesvormen e-learning, zelfstudie met studiecoach en virtual classroom.

Versie november 2026 — vervangt alle eerdere versies

Artikel 1 – Definities

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

BEGRIP	BETEKENIS
Algemene Voorwaarden	deze algemene voorwaarden van Flex Academy.
Consument	een Klant die een natuurlijk persoon is en die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Extern Examen	een examen voor een Opleiding, afgenomen door een andere partij dan Flex Academy, zoals bedoeld in artikel 9 lid 7.
Flex Academy	Flex Academy B.V., statutair gevestigd te Steenwijk, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel.
Incompany-/Maatwerkopleiding	een Opleiding die Flex Academy verzorgt voor een Klant in besloten kring, voor een door de Klant aan te wijzen groep deelnemers.
Klant	(i) iedere Consument die bij Flex Academy een Openlijnopleiding afneemt, of (ii) ieder bedrijf/iedere instelling die ten behoeve van zijn werknemer(s) een Openlijnopleiding of een Incompany-/Maatwerkopleiding afneemt.

BEGRIP	BETEKENIS
lesvorm	de wijze waarop een Opleiding wordt gevolgd. Flex Academy biedt Opleidingen aan in de volgende lesvormen: (i) e-learning: volledig online zelfstudie, zonder vaste lesmomenten, via de online leeromgeving van Flex Academy; (ii) zelfstudie met studiecoach: online zelfstudie zoals bedoeld onder (i), aangevuld met persoonlijke begeleiding door een studiecoach van Flex Academy; en (iii) virtual classroom: online les op vaste tijdstippen, verzorgd door een docent via een digitaal klassikaal platform.
Flex Academy-examen	een examen dat door Flex Academy wordt afgenomen als onderdeel van de Opleiding, zoals bedoeld in artikel 9 lid 4.
Onderwijs- en Examenregeling	de op het moment van inschrijving voor een Opleiding geldende onderwijs- en examenregeling van Flex Academy.
Onderwijsmateriaal	het online opleidings-, les- en/of instructiemateriaal, documentatie, dictaten, syllabi, examenmateriaal of enig ander digitaal materiaal dat voor de uitvoering van een Opleiding wordt gebruikt en via de online leeromgeving van Flex Academy beschikbaar wordt gesteld.
Online Leeromgeving	het digitale platform van Flex Academy waarop het Onderwijsmateriaal wordt aangeboden en waarlangs, afhankelijk van de lesvorm, begeleiding en/of lesmomenten plaatsvinden.
Openlijnopleiding	een Opleiding die, mits voldaan wordt aan de eventuele toelatingseisen, voor iedere geïnteresseerde openstaat.
Opleiding	een door Flex Academy verzorgde opleiding, training, cursus, workshop, her- of bijscholing, studie, of enige andere vorm van onderwijs, in de vorm van een Openlijnopleiding of een Incompany-/Maatwerkopleiding, aangeboden in een of meer lesvormen. Een Opleiding kan zijn onderverdeeld in een of meer opleidingsmodules en kan verspreid zijn over meerdere opleidingsjaren.

BEGRIP	BETEKENIS
Opstartkosten	de door Flex Academy ten behoeve van de uitvoering van de Studieovereenkomst vooraf gemaakte kosten, waaronder begrepen doch niet beperkt tot administratie-, IT-, marketing- en personeelskosten.
Overeenkomst op Afstand	een Studieovereenkomst die uitsluitend tot stand is gekomen door gebruik van een of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van artikel 6:230g sub e Burgerlijk Wetboek, zoals telefoon, e-mail of het inschrijfformulier op de Website. Gelet op de volledig online lesvormen van Flex Academy zal vrijwel iedere Studieovereenkomst met een Consument een Overeenkomst op Afstand zijn.
Prijs	de totale prijs voor een Opleiding, met inbegrip van alle bijkomende kosten en, voor zover van toepassing, belastingen.
Redelijke Vergoeding	de vergoeding die Flex Academy bij annulering of tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst in rekening mag brengen, zoals nader uitgewerkt in de artikelen 6 en 7.
Studieovereenkomst	de overeenkomst, waaronder een Overeenkomst op Afstand, tussen Flex Academy en een Klant met betrekking tot het verzorgen van een Opleiding, al dan niet ten behoeve van werknemers van die Klant.
Website	de website van Flex Academy: www.flexacademy.nl.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Op alle offertes, aanbiedingen en diensten van Flex Academy en op alle door Flex Academy gesloten Studieovereenkomsten zijn deze Algemene Voorwaarden van toepassing, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig lid 3 van dit artikel.

2. Door inschrijving voor een Opleiding aanvaardt de Klant de toepasselijkheid van deze Algemene Voorwaarden. Flex Academy wijst de toepasselijkheid van eventuele algemene voorwaarden van de Klant uitdrukkelijk van de hand.

3. Afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Flex Academy en de Klant zijn overeengekomen, en gelden uitsluitend voor de specifieke Studieovereenkomst waarvoor zij zijn overeengekomen. Onder schriftelijk wordt in deze Algemene Voorwaarden mede verstaan iedere vorm van elektronische communicatie, zoals e-mail of communicatie via de Website of de Online Leeromgeving.

4. In gevallen waarin de Studieovereenkomst en/of deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, treft Flex Academy een regeling naar redelijkheid.

5. De gehele of gedeeltelijke ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen van deze Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Partijen vervangen een ongeldige of onverbindende bepaling door een bepaling die wel geldig en verbindend is en die, gelet op de inhoud en strekking van de oorspronkelijke bepaling, de rechtsgevolgen daarvan zo veel mogelijk benadert.

Artikel 3 – Aanbod

1. Flex Academy brengt het aanbod bij voorkeur schriftelijk uit.

2. Het aanbod bevat een omschrijving van de Opleiding, de lesvorm(en) waarin deze wordt aangeboden, en van het Onderwijsmateriaal dat daarvan deel uitmaakt.

3. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze:

   - de lesvorm(en) waarin de Opleiding wordt aangeboden (e-learning, zelfstudie met studiecoach en/of virtual classroom);
   - wanneer de Opleiding start en, bij virtual classroom, op welke tijdstippen de online lesmomenten plaatsvinden;
   - de voorwaarden waaronder de Opleiding eventueel geen doorgang vindt;
   - voor zover van toepassing: de toelatingseisen voor deelname aan de Opleiding, waaronder eventuele technische systeemeisen voor deelname aan de Online Leeromgeving;
   - de Prijs, met inbegrip van alle bijkomende kosten;
   - de wijze van betaling;
   - de duur van de Studieovereenkomst;
   - de identiteit van Flex Academy, met inbegrip van het KvK-nummer, het btw-identificatienummer en de wijze waarop de Klant een klacht kan indienen (artikel 20).

4. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan het sluiten van de Studieovereenkomst nadrukkelijk bekendgemaakt aan de Klant en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Flex Academy. Op verzoek van de Klant zendt Flex Academy kosteloos een digitale kopie van deze Algemene Voorwaarden toe.

5. Onverminderd het bepaalde in de vorige leden omvat het aanbod bij een Overeenkomst op Afstand bovendien:

   - de identiteit en het (post)adres van Flex Academy;
   - indien de Klant een Consument is: het recht van de Klant de Studieovereenkomst binnen 14 kalenderdagen te herroepen overeenkomstig artikel 5, en de wijze waarop de Klant dit recht kan uitoefenen (waaronder het modelformulier voor herroeping, bedoeld in artikel 5 lid 6);
   - de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 – Totstandkoming Studieovereenkomst

1. De Klant sluit een Studieovereenkomst met Flex Academy door inschrijving voor een Opleiding. Inschrijving vindt plaats (i) telefonisch, (ii) per e-mail via een door Flex Academy verstrekt digitaal inschrijfformulier, of (iii) via het inschrijfformulier op de Website.

2. De Studieovereenkomst komt tot stand op het moment waarop Flex Academy de inschrijving voor een Opleiding schriftelijk aan de Klant heeft bevestigd, dan wel — indien dit moment eerder is — op het moment waarop de Klant een factuur in verband met de Studieovereenkomst voldoet. Deze bevestiging geldt als bewijs van inschrijving. Het al dan niet voldoen aan eventuele toelatingseisen is geen voorwaarde voor de totstandkoming van de Studieovereenkomst.

3. Indien blijkt dat de Klant niet aan de toelatingseisen voor een Opleiding voldoet, treedt Flex Academy zo spoedig mogelijk met de Klant in overleg over een passende oplossing, zoals deelname aan een andere Opleiding of lesvorm, of ontbinding van de Studieovereenkomst zonder kosten voor de Klant, voor zover de Opleiding nog niet is aangevangen.

4. Als aanvang van de Opleiding geldt: bij de lesvorm virtual classroom, de datum van het eerste online lesmoment; bij de lesvormen e-learning en zelfstudie met studiecoach, het moment waarop aan de Klant toegang wordt verschaft tot de Online Leeromgeving.

5. Flex Academy is gerechtigd zich over de kredietwaardigheid van een Klant te laten informeren door derden. Indien de uitkomst van een dergelijk onderzoek negatief is, kan Flex Academy de Studieovereenkomst beëindigen, zonder dat dit tot enige aansprakelijkheid van Flex Academy leidt.

6. De Klant kan de rechten en verplichtingen uit de Studieovereenkomst niet zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flex Academy aan een derde overdragen. Flex Academy kan aan deze toestemming voorwaarden verbinden.

7. De Klant is zelf verantwoordelijk voor een geschikte internetverbinding, apparatuur en overige technische voorzieningen die nodig zijn om deel te nemen aan de Opleiding via de Online Leeromgeving, tenzij uit het aanbod uitdrukkelijk anders blijkt.

Artikel 5 – Herroepingsrecht bij een Overeenkomst op Afstand

1. Indien de Klant een Consument is en de Studieovereenkomst een Overeenkomst op Afstand betreft, heeft de Klant het recht deze overeenkomst zonder opgave van redenen te herroepen gedurende een bedenktijd van 14 kalenderdagen.

2. De bedenktijd, bedoeld in lid 1, gaat in op de dag na het sluiten van de Studieovereenkomst.

3. Gedurende de bedenktijd kan de toegang tot de Online Leeromgeving en de dienstverlening reeds op uitdrukkelijk verzoek van de Klant aanvangen. De Klant erkent dat hij hierdoor, zodra de Opleiding volledig is uitgevoerd, zijn herroepingsrecht verliest. Zolang de Opleiding nog niet volledig is uitgevoerd, is bij herroeping een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan het gedeelte van de Opleiding dat al is verzorgd of toegankelijk gemaakt op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige Opleiding.

4. Om het herroepingsrecht uit te oefenen, meldt de Klant dit binnen de bedenktijd op ondubbelzinnige wijze aan Flex Academy, bijvoorbeeld schriftelijk of per e-mail.

5. Bij herroeping ontzegt Flex Academy de Klant zo spoedig mogelijk de toegang tot de Online Leeromgeving en het Onderwijsmateriaal.

6. Flex Academy stelt de Klant desgevraagd een modelformulier voor herroeping ter beschikking; gebruik hiervan is niet verplicht.

7. Flex Academy betaalt alle van de Klant ontvangen betalingen, onder aftrek van het bedrag bedoeld in lid 3, zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen 14 dagen na de dag waarop de Klant de herroeping heeft gemeld, terug, met gebruikmaking van hetzelfde betaalmiddel als de Klant heeft gebruikt, tenzij de Klant instemt met een andere methode.

Artikel 6 – Annulering van de Opleiding

1. Flex Academy biedt op iedere Opleiding in de lesvorm virtual classroom 100% startgarantie: de Opleiding gaat altijd door op de aangekondigde startdatum, ook indien zich slechts één deelnemer heeft aangemeld. Het aantal aanmeldingen heeft geen invloed op de inhoud, het aantal online lesmomenten of de kwaliteit van de Opleiding.

2. Voorafgaand aan de aanvang van een Openlijnopleiding heeft de Klant het recht deze te annuleren. Annulering vindt uitsluitend schriftelijk plaats. Als moment van ontvangst door Flex Academy geldt bij een brief de datum van de poststempel en bij e-mail de verzenddatum. De geplande aanvangsdatum van de Openlijnopleiding is bepalend voor de hoogte van de kosten, bedoeld in lid 3.

3. Onverminderd het herroepingsrecht van artikel 5, is Flex Academy bij annulering als bedoeld in lid 2 gerechtigd de volgende Redelijke Vergoeding in rekening te brengen:

   - bij annulering tot twee maanden voor aanvang van de Openlijnopleiding: 10% van de Prijs, met een minimum van EUR 50,00;
   - bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang: 25% van de Prijs;
   - bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang: 40% van de Prijs;
   - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang: 50% van de Prijs.

4. De in lid 3 genoemde percentages worden berekend over de Prijs onder aftrek van de kosten van Onderwijsmateriaal waartoe de Klant nog geen toegang heeft gekregen. De op grond van dit artikel verschuldigde vergoeding is nooit hoger dan de overeengekomen Prijs.

5. Annulering van een Incompany-/Maatwerkopleiding door de Klant kan uitsluitend plaatsvinden voordat Flex Academy met de uitvoering daarvan is begonnen, en dient schriftelijk te geschieden. Flex Academy is in dat geval gerechtigd de volgende Redelijke Vergoeding in rekening te brengen:
   - bij annulering meer dan twee maanden voor aanvang van het eerste online lesmoment: 20% van de kosten van de Incompany-/Maatwerkopleiding;
   - bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang: 25% van de kosten;
   - bij annulering tussen één maand en twee weken voor aanvang: 50% van de kosten;
   - bij annulering korter dan twee weken voor aanvang: 75% van de kosten.

6. Indien de Klant aannemelijk maakt dat de daadwerkelijk door Flex Academy geleden schade lager is dan de vergoeding volgens dit artikel, wordt de vergoeding beperkt tot die daadwerkelijke schade.

Artikel 7 – Tussentijdse beëindiging, wijzigen van lesvorm en groepsgrootte

1. Na aanvang van de Opleiding kan de Klant de Studieovereenkomst uitsluitend schriftelijk tussentijds beëindigen.

2. Bij tussentijdse beëindiging is de Klant, in lijn met artikel 7:411 van het Burgerlijk Wetboek, aan Flex Academy een Redelijke Vergoeding verschuldigd. Deze Redelijke Vergoeding bestaat uit (i) de Prijs van het door Flex Academy tot de beëindiging reeds verzorgde onderwijs of de reeds toegankelijk gemaakte onderdelen van het Onderwijsmateriaal, vermeerderd met (ii) een vergoeding voor Opstartkosten van maximaal 30% van de Prijs van het niet-verzorgde onderwijs, met dien verstande dat de totale vergoeding nooit hoger is dan de overeengekomen Prijs.

3. Bij een meerjarige Opleiding wordt een opleidingsjaar of module aangemerkt als 'verzorgd onderwijs' zodra dat opleidingsjaar of die module definitief door Flex Academy is ingepland of toegankelijk is gemaakt, ongeacht of de Klant daadwerkelijk heeft deelgenomen.

4. Indien de Klant de Studieovereenkomst tussentijds beëindigt wegens een ernstige ziekte of calamiteit waardoor de Klant redelijkerwijs niet in staat is de Opleiding te vervolgen, kan de Klant Flex Academy schriftelijk en gemotiveerd verzoeken om matiging van de Redelijke Vergoeding. Flex Academy kan hierbij bewijs verlangen, bijvoorbeeld in de vorm van een medisch attest, en beslist binnen redelijke termijn gemotiveerd op een dergelijk verzoek.

5. Flex Academy kan in uitzonderlijke gevallen, op verzoek van de Klant, een Opleiding van lesvorm, datum en/of tijdstip wijzigen. De beslissing hierover ligt uitsluitend bij Flex Academy. Voor de administratieve verwerking hiervan brengt Flex Academy ten hoogste EUR 125,00 (EUR 50,00 indien de Prijs exclusief btw ten hoogste EUR 250,00 bedraagt) exclusief btw in rekening. Deze kosten worden niet in mindering gebracht op de Prijs van de gewijzigde Opleiding. Een Incompany-/Maatwerkopleiding kan niet worden gewijzigd.

6. Flex Academy behoudt zich het recht voor een Opleiding te wijzigen indien dit noodzakelijk is vanwege herprogrammering van de eisen van een Extern Examen, of ten behoeve van een kwalitatieve verbetering van de Opleiding, mits dit de aard en het niveau van de Opleiding niet wezenlijk aantast.

7. Flex Academy behoudt zich het recht voor het aantal deelnemers aan een online lesmoment in de lesvorm virtual classroom, zoals vermeld in de Studieovereenkomst, met ten hoogste twee deelnemers te vergroten.

Artikel 8 – Overmacht

1. Flex Academy is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de Klant indien zij daartoe verhinderd is door overmacht. Onder overmacht wordt in ieder geval mede verstaan: ziekte of uitval van personeel voor zover artikel 10 geen toepassing vindt, overheidsmaatregelen, storingen in de (digitale) infrastructuur van Flex Academy of van door haar ingeschakelde hosting-, platform- of videoconferencingpartijen, cyberincidenten, epidemieën en pandemieën, en oorlog of terreurdreiging.

2. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Flex Academy opgeschort. Duurt de periode van overmacht langer dan drie maanden, dan hebben zowel Flex Academy als de Klant het recht de Studieovereenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, zonder dat in dat geval een verplichting tot schadevergoeding ontstaat. Reeds door Flex Academy verzorgd onderwijs of reeds toegankelijk gemaakt Onderwijsmateriaal wordt bij een dergelijke ontbinding naar evenredigheid door de Klant vergoed.

3. Voor zover mogelijk zal Flex Academy bij overmacht een alternatieve lesvorm of alternatieve data voorstellen.

Artikel 9 – Examens

1. Indien van toepassing, wordt een Opleiding afgesloten met een Flex Academy-examen dan wel een (al dan niet aanvullend) Extern Examen, zoals bedoeld in lid 7.

2. Inschrijving voor een herkansing van een Flex Academy-examen vindt schriftelijk plaats overeenkomstig het bepaalde in artikel 4 leden 1 en 2. De Klant is zelf verantwoordelijk voor een tijdige inschrijving voor en tijdige betaling van een herkansing.

3. De Klant kan een Flex Academy-examen tot 14 dagen voor aanvang kosteloos annuleren. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van het examen is de Klant de volledige voor het examen verschuldigde kosten verschuldigd, tenzij sprake is van een ernstige ziekte of calamiteit als bedoeld in artikel 7 lid 4, in welk geval Flex Academy een verzoek tot matiging in behandeling neemt.

4. Het Flex Academy-examen vormt een integraal onderdeel van de Opleiding. De examen- en diplomakosten maken onlosmakelijk deel uit van de totale Prijs van de Opleiding. Indien de kostprijs van een Flex Academy-examen tussentijds wijzigt als gevolg van een wijziging van de eisen van een branche- of exameninstituut, is Flex Academy gerechtigd deze prijsaanpassing aan de Klant door te belasten, met inachtneming van artikel 11 lid 2.

5. Op het Flex Academy-examen is de Onderwijs- en Examenregeling van toepassing, inclusief de daarin opgenomen procedure voor bezwaar en beroep tegen examenuitslagen en, voor zover van toepassing, de voorwaarden voor online afname (online proctoring).

6. Flex Academy verstrekt het diploma van de Opleiding nadat (i) aan alle eisen uit de Onderwijs- en Examenregeling is voldaan, en (ii) de totale kosten voor de Opleiding (inclusief examen- en diplomakosten) door de Klant zijn voldaan. Het diploma wordt verstrekt op naam van de persoon vermeld op het inschrijfformulier. Kosten voor een aangepast diploma of een kopie zijn vermeld in de Onderwijs- en Examenregeling.

7. Indien, al dan niet in aanvulling op het Flex Academy-examen, een exameninstituut anders dan Flex Academy een Extern Examen voor een Opleiding afneemt, is de Klant zelf verantwoordelijk voor tijdige aanmelding en het voldoen aan de (betalings)voorwaarden van dat Extern Examen. Flex Academy aanvaardt geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid voor de inhoud of uitkomst van Externe Examens.

Artikel 10 – Betaling

1. Betaling door een Consument vindt plaats door middel van automatische incasso, tenzij Flex Academy voor de betreffende Opleiding uitdrukkelijk een andere betaalmethode aanbiedt (bijvoorbeeld eenmalige overboeking of iDEAL). De Klant zorgt ervoor dat het verschuldigde bedrag uiterlijk op de vervaldatum van de betreffende factuur kan worden geïncasseerd.
2. Indien Flex Academy deze mogelijkheid aanbiedt, kan de Klant de kosten van een Openlijnopleiding in termijnen voldoen. De Klant geeft de gekozen betaalwijze bij inschrijving aan; deze kan daarna niet meer worden gewijzigd.
3. Betaling vindt uiterlijk plaats op de vervaldatum vermeld op de factuur. Flex Academy streeft ernaar de eerste factuur drie weken voor aanvang van de Opleiding te verzenden en hanteert een betalingstermijn van 14 dagen.
4. De Klant voldoet de volledige kosten van een Incompany-/Maatwerkopleiding voorafgaand aan de eerste bijeenkomst daarvan aan Flex Academy.
5. Indien de Klant niet tijdig en volledig betaalt, stuurt Flex Academy een betalingsherinnering en biedt daarbij een aanvullende termijn van 14 dagen om alsnog te betalen. Betaalt de Klant ook binnen die termijn niet volledig, dan is de Klant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.
6. Bij verzuim is de Klant de wettelijke (handels)rente verschuldigd vanaf de vervaldatum van de factuur tot de dag van volledige betaling, alsmede de buitengerechtelijke incassokosten conform de daarvoor geldende wettelijke staffel. Is de Klant een Consument, dan worden deze kosten uitsluitend berekend conform de voor consumenten geldende wettelijke regeling (het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten).
7. Bij verzuim van betaling in termijnen worden alle nog openstaande termijnen direct opeisbaar.
8. Indien een Klant die Consument is bij inschrijving heeft aangegeven dat een derde (bijvoorbeeld zijn werkgever) de kosten van de Opleiding voor zijn rekening neemt en die derde niet tijdig betaalt, kan Flex Academy de Klant hierover eerst informeren en een redelijke termijn geven om zelf voor betaling zorg te dragen, alvorens de kosten aan de Klant zelf in rekening te brengen. Betaling door de derde ontslaat de Klant niet van zijn eigen verplichtingen uit de Studieovereenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

Artikel 11 – Prijs en belastingen

1. De kosten van iedere Openlijnopleiding, de toepasselijke belastingregels en de betalingswijzen staan vermeld in de brochures en op de Website.

2. Kostprijsverhogende factoren die na de totstandkoming van de Studieovereenkomst optreden (zoals inkoopprijzen, koersen, lonen, belastingen en heffingen) kunnen door Flex Academy aan de Klant worden doorberekend.

3. Leidt een wijziging als bedoeld in lid 2 binnen drie maanden na het sluiten van de Studieovereenkomst tot een prijsverhoging, dan heeft een Klant die Consument is het recht de Studieovereenkomst kosteloos te ontbinden.

4. Voor zover een Opleiding op grond van een wettelijke btw-vrijstelling (bijvoorbeeld een erkenning door het CRKBO of een vergelijkbare regeling) is vrijgesteld van btw, wordt deze zonder btw gefactureerd. Overige diensten van Flex Academy, waaronder consultancy, interim-management en niet-vrijgestelde Opleidingen, zijn in beginsel belast met het toepasselijke btw-tarief. Op de offerte en de factuur wordt steeds vermeld of, en zo ja tegen welk tarief, btw in rekening wordt gebracht.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid van Flex Academy

1. Indien de Klant of een deelnemer aan een Opleiding schade lijdt waarvoor Flex Academy aansprakelijk is, is die aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van directe schade. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, waaronder gevolgschade, vertragingsschade, gederfde winst en gemiste besparingen, is uitgesloten.

2. De omvang van de schadevergoedingsplicht van Flex Academy is beperkt tot het bedrag dat door de Klant is voldaan voor het studiejaar of de Opleiding waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden, met een maximum van het bedrag dat de aansprakelijkheidsverzekeraar van Flex Academy in het betreffende geval daadwerkelijk uitkeert.

3. De beperkingen van dit artikel gelden niet voor schade veroorzaakt door opzet of bewuste roekeloosheid van de bedrijfsleiding van Flex Academy, en evenmin voor schade wegens overlijden of letsel.

4. Flex Academy is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van onjuiste of onvolledige informatie, aanbevelingen of adviezen die zijn verstrekt in verband met een Opleiding, bijvoorbeeld door een docent, studiecoach, via het Onderwijsmateriaal of via de brochure, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

5. Flex Academy is niet aansprakelijk voor schade die ontstaat doordat een deelnemer instructies, waaronder examen- en gedragsinstructies voor de Online Leeromgeving, niet in acht neemt, of doordat de Klant niet beschikt over een geschikte internetverbinding of geschikte apparatuur.

6. De beperkingen van dit artikel gelden ook ten gunste van personen voor wie Flex Academy verantwoordelijk is, zoals werknemers en door Flex Academy ingeschakelde docenten, studiecoaches en derden.

7. Indien de Klant niet zelf deelneemt aan een Opleiding, staat de Klant ervoor in dat de deelnemers namens wie de Opleiding is afgenomen deze aansprakelijkheidsbeperkingen hebben aanvaard, en vrijwaart de Klant Flex Academy voor aanspraken van die deelnemers.

Artikel 13 – Toegang tot de Online Leeromgeving en het Onderwijsmateriaal

1. Flex Academy verschaft de Klant tijdig voor aanvang van de Opleiding toegang tot de Online Leeromgeving en het Onderwijsmateriaal.

2. Onjuist of onvolledig beschikbaar gesteld Onderwijsmateriaal wordt door Flex Academy direct en kosteloos hersteld of aangevuld.

3. Termijnen voor het verschaffen van toegang zijn naar beste weten vastgesteld op basis van de bij het aangaan van de Studieovereenkomst bekende gegevens. Flex Academy aanvaardt geen aansprakelijkheid voor overschrijding van deze termijnen, behoudens in geval van opzet of bewuste roekeloosheid.

4. Flex Academy is niet gebonden aan termijnen die niet gehaald kunnen worden door onvoorziene omstandigheden die zich na het sluiten van de Studieovereenkomst hebben voorgedaan, waaronder storingen bij door Flex Academy ingeschakelde hosting- of platformpartijen.

5. De Online Leeromgeving en het Onderwijsmateriaal zijn uitsluitend bestemd voor persoonlijk gebruik door de Klant of de deelnemer namens wie is ingeschreven. Het delen van inloggegevens met derden is niet toegestaan.

Artikel 14 – Uitval van docent, studiecoach, examinator of deelnemer

1. Bij ziekte of verhindering van een docent, studiecoach of examinator zorgt Flex Academy, voor zover mogelijk, voor gelijkwaardige vervanging. Is gelijkwaardige vervanging niet mogelijk, dan stelt Flex Academy de Klant hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte en doet zij een voorstel voor alternatieve online lesmomenten of begeleidingsmomenten.
2. In geval van ziekte of verhindering van een docent, studiecoach of examinator heeft de Klant geen recht op schadevergoeding. Flex Academy brengt geen extra kosten in rekening voor online lesmomenten die hierdoor worden verzorgd.
3. De uitval van een docent, studiecoach of examinator geeft de Klant geen recht op kosteloze annulering van de Opleiding of het examen, of op kosteloze tussentijdse beëindiging van de Studieovereenkomst.
4. Bij ziekte of verhindering van een deelnemer komt het betreffende online lesmoment voor die deelnemer te vervallen. Flex Academy is niet verplicht alternatieve data in te plannen, maar spant zich in redelijkheid in om, waar dit organisatorisch mogelijk is, in overleg met de Klant een passende oplossing te vinden (bijvoorbeeld het terugkijken van een opname, indien beschikbaar).

Artikel 15 – Vertrouwelijkheid

Flex Academy, haar personeel en de voor haar werkzame personen behandelen de door de Klant verstrekte informatie vertrouwelijk en gebruiken deze uitsluitend voor de uitvoering van de Studieovereenkomst, tenzij een wettelijke verplichting tot verstrekking aan derden bestaat.

Artikel 16 – Verwerking van persoonsgegevens

1. Flex Academy verwerkt persoonsgegevens van de Klant en van deelnemers aan een Opleiding in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet AVG, zoals nader uitgewerkt in de privacyverklaring van Flex Academy op de Website.
2. Voor zover Flex Academy voor de Online Leeromgeving, virtual classroom-sessies of examinering gebruikmaakt van derde partijen (zoals hosting-, leeromgeving- of videoconferencingaanbieders), sluit Flex Academy met deze partijen verwerkersovereenkomsten die voldoen aan de eisen van de AVG.

3. Toezicht op de naleving van de AVG wordt in Nederland uitgeoefend door de Autoriteit Persoonsgegevens.

4. Indien de Klant persoonsgegevens van derden (zoals werknemers) aan Flex Academy verstrekt, garandeert de Klant dat deze derden zijn geïnformeerd over de verwerking van hun gegevens door Flex Academy, op de wijze zoals beschreven in de privacyverklaring.

5. Bij inschrijving voor een Opleiding is de Klant verplicht de juiste en volledige naam van de Klant en, voor zover van toepassing, van de deelnemer, zoals vermeld op een geldig legitimatiebewijs, op het inschrijfformulier te vermelden.

6. Iedere deelnemer aan een Opleiding is verplicht zich, op verzoek van Flex Academy, tijdens online lesmomenten of examens digitaal te kunnen identificeren met een geldig legitimatiebewijs, indien dit voor de betreffende Opleiding of het examen is vereist.

Artikel 17 – Intellectuele eigendom

1. Alle intellectuele eigendomsrechten, waaronder het auteursrecht, op het door Flex Academy verstrekte en samengestelde Onderwijsmateriaal en de Online Leeromgeving (met uitzondering van in de handel zijnde boeken en materiaal van derden) berusten bij Flex Academy of haar licentiegevers. Niets uit dit materiaal mag zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Flex Academy worden verveelvoudigd, gedownload, gedeeld met derden of openbaar gemaakt.

2. De Klant staat ervoor in dat tekeningen, modellen, materiaal of andere werken die door of namens hem aan Flex Academy worden verstrekt, geen intellectuele eigendomsrechten van derden schenden.

Artikel 18 – Businesspartners

Flex Academy is gerechtigd een Opleiding, of onderdelen daarvan, te laten verzorgen door een door haar geautoriseerde businesspartner. In dat geval blijven de Studieovereenkomst tussen de Klant en Flex Academy en deze Algemene Voorwaarden onverkort van toepassing.

Artikel 19 – Wijziging van deze Algemene Voorwaarden

1. Flex Academy kan deze Algemene Voorwaarden wijzigen. Wijzigingen worden bekendgemaakt door middel van een persoonlijke kennisgeving aan de Klant of een algemene kennisgeving op de Website, ten minste 30 dagen voordat de wijziging in werking treedt.

2. Indien een wijziging tot gevolg heeft dat aan de Klant een wezenlijk andere prestatie wordt verschaft dan oorspronkelijk overeengekomen, heeft de Klant het recht de Studieovereenkomst kosteloos te ontbinden per de datum waarop de gewijzigde Algemene Voorwaarden in werking treden.

3. Op een reeds gesloten Studieovereenkomst blijven, tenzij de Klant gebruikmaakt van het ontbindingsrecht van lid 2, de Algemene Voorwaarden van toepassing die golden op het moment van totstandkoming van die Studieovereenkomst, tenzij dwingend recht of de wijziging anders vereist.

Artikel 20 – Duur en afronding van de Opleiding

1. De reguliere doorlooptijd van een Opleiding bedraagt 4 maanden, tenzij in het aanbod anders is vermeld. De Klant heeft vanaf de aanvang van de Opleiding een totale servicetermijn van 6 maanden waarbinnen de Opleiding kan worden afgerond en waarbinnen toegang bestaat tot de Online Leeromgeving en, voor zover van toepassing, begeleiding door een studiecoach of docent.

2. Na afloop van deze servicetermijn kan Flex Academy aanvullende voorwaarden stellen aan verdere deelname, zoals verlenging van de toegang tot de Online Leeromgeving tegen een nader te bepalen vergoeding.

Artikel 21 – Klachten en geschillen

1. Klachten over de uitvoering van de Studieovereenkomst dient de Klant zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen twee maanden nadat de Klant de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven schriftelijk in te dienen bij Flex Academy.

2. Flex Academy behandelt de klacht overeenkomstig haar klachtenprocedure, die op de Website is gepubliceerd en op verzoek kosteloos wordt toegezonden. Flex Academy beantwoordt de klacht binnen vier weken na ontvangst, of laat binnen die termijn weten binnen welke termijn een uitvoerig antwoord kan worden verwacht.

3. Leidt de interne klachtafhandeling niet tot een voor beide partijen bevredigende oplossing, dan kan de Klant het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter, met inachtneming van artikel 22.

4. Bij online gesloten Overeenkomsten op Afstand kan een Klant die Consument is een geschil bovendien voorleggen aan het Europese ODR-platform (ec.europa.eu/consumers/odr).

Artikel 22 – Toepasselijk recht en bevoegde rechter

1. Op alle Studieovereenkomsten en op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. Voor geschillen met een Klant die Consument is, is de rechter bevoegd die bevoegd is volgens de wettelijke competentieregels van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering; dit laat de mogelijkheid van partijen om binnen de wettelijke grenzen een andere bevoegde rechter te kiezen onverlet.
3. Voor geschillen met een Klant die geen Consument is, is uitsluitend de bevoegde rechter van de Rechtbank Overijssel, locatie Zwolle, bevoegd, tenzij een dwingendrechtelijke bepaling anders voorschrijft.

Aldus vastgesteld door Flex Academy B.V.