

# ALGEMENE VOORWAARDEN

## EIGEN TIJD

Hieronder publiceren wij de algemene voorwaarden voor cursussen en activiteiten in de eigen tijd. Deze voorwaarden zijn vastgesteld op 15 juni 2021 en zijn geldig vanaf 30 augustus 2021. Op de website [www.skvr.nl/voorwaarden](http://www.skvr.nl/voorwaarden) vind je altijd de meest actuele versie van de algemene voorwaarden die gelden voor de door jou gekozen les.

### 1. DEFINITIES

#### 1.1 CURSUS

Een cursus is een beperkte serie van lessen, niet zijnde een jaarcursus, die op meerdere momenten in een schooljaar kan starten en die automatisch stopt na de laatste les.

#### 1.2 JAARCURSUS

Een jaarcursus is een serie van maximaal 36 lessen die gedurende het hele schooljaar wordt gegeven. Een jaarcursus wordt automatisch verlengd.

#### 1.3 WIJKMUZIEKSCHOOL

De Wijkmuziekschool, ook wel Wijkcultuurschool genoemd, biedt een serie van maximaal 36 lessen die gedurende het hele schooljaar wordt gegeven. In het eerste leerjaar zijn dat 30 tot 32 lessen die eind september/begin oktober starten. In het tweede en derde cursusjaar zijn dat 36 lessen die na de zomervakantie starten.

#### 1.4 EENMALIGE ACTIVITEIT

Een eenmalige activiteit is een workshop, een evenement, een lezing of een excursie.

### 2. INSCHRIJVEN

#### 2.1 INSCHRIJFFORMULIER

Inschrijving vindt plaats via [www.skvr.nl](http://www.skvr.nl) of via een papieren inschrijfformulier. Telefonisch inschrijven is niet mogelijk. Alle inschrijvingen worden behandeld op volgorde van binnenkomst.

#### 2.2 MINDERJARIGE CURSIST

De inschrijving van een minderjarige (jonger dan 18 jaar) dient door de ouder/verzorger te geschieden.

#### 2.3 WACHTLIJST

Als het maximaal aantal deelnemers bereikt is, kun je je aanmelden voor de wachtlijst. Indien er plaatsen beschikbaar zijn, word je door SKVR benaderd. De aanmelding op de wachtlijst geldt alleen voor de cursus, jaarcursus, Wijkmuziekschool of eenmalige activiteit in het lopende cursusseizoen. Plaatsing op de wachtlijst levert geen aanspraak op plaatsing (je bent dus niet verzekerd van plaatsing).

#### **2.4 TUSSENTIJD INSTROMEN BIJ (JAAR)CURSUS**

Tussentijds instromen is mogelijk als er plek is. Bij tussentijds instromen wordt de cursusprijs naar rato berekend van het aantal lessen dat nog gevolgd kan worden. Soms is het niet mogelijk om tussentijds in te stromen, zoals drie weken voor aanvang van een voorstelling, als er te veel lessen zijn gemist of als de samenstelling van de groep het niet toelaat. Het is steeds ter beoordeling van SKVR of tussentijds instromen mogelijk is.

### **3. CURSUSSEN EN EENMALIGE ACTIVITEITEN**

#### **3.1 PLAATSING BIJ EEN CURSUS EN EENMALIGE ACTIVITEIT**

De overeenkomst voor een cursus en eenmalige activiteit komt tot stand door inschrijving voor de gewenste cursus (zie artikel 2.1). Je krijgt hiervan een bevestiging per e-mail. De cursist/opdrachtgever ontvangt een schriftelijke bevestiging van de tussen partijen gemaakte afspraken (cursusovereenkomst).

#### **3.2 OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE CURSUS**

Overstappen van een cursus naar een andere cursus tegen dezelfde of hogere prijs, is alleen mogelijk als er een plek vrij is in hetzelfde cursusseizoen.

#### **3.3 OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE EENMALIGE ACTIVITEIT**

Overstappen van een eenmalige activiteit naar een andere activiteit is alleen mogelijk als er een plek vrij is, en tot maximaal 14 dagen voor aanvang van de eerdere activiteit.

#### **3.4 EINDE VAN DE CURSUSOVEREENKOMST**

De cursusovereenkomst wordt automatisch beëindigd. De laatste les wordt opgenomen in de cursusovereenkomst, tenzij er sprake is van het inhalen van lessen, waarmee de einddatum opschuift op basis van het aantal in te halen lessen.

#### **3.5 EINDE VAN DE OVEREENKOMST VAN EEN EENMALIGE ACTIVITEIT**

De overeenkomst voor een eenmalige activiteit wordt automatisch na afloop beëindigd.

### **4. JAARCURSUSSEN**

#### **4.1 PLAATSING BIJ EEN JAARCURSUS DANS EN THEATER**

De overeenkomst voor een jaarcursus dans en theater komt tot stand na inschrijving voor de gewenste jaarcursus (zie artikel 2.1). Je krijgt hiervan bevestiging per e-mail. De cursist/opdrachtgever ontvangt een schriftelijke bevestiging van de tussen partijen gemaakte afspraken (cursusovereenkomst). Indien er sprake is van een wijziging van groeps grootte behoudt SKVR zich het recht voor de cursist na overleg in een andere groep te plaatsen.

#### **4.2 PLAATSING BIJ EEN JAARCURSUS MUZIEK**

Bij jaarcursussen muziek meld je je aan op een plaatsingslijst. Hierna worden de cursisten ingedeeld op basis van het aantal beschikbare plaatsen. Zodra er plek is, neemt SKVR contact met je op om de lestijd af te spreken. Vanaf het moment, dat de specifieke lestijd is vastgesteld, word je geplaatst in de jaarcursus (aanvaarding) en komt de overeenkomst tot stand. Het moment van totstandkoming van de overeenkomst wijkt hiermee dus af van de totstandkoming bij de (jaar)cursussen (dans en theater) en eenmalige activiteiten.

#### **4.3 LESVORMEN BIJ EEN JAARCURSUS MUZIEK**

Bij alle jaarcursussen muziek (instrument-, zang- en bandlessen) worden cursisten zoveel mogelijk ingedeeld in kleine groepen, waarbij eerst getracht wordt een groep van 4 cursisten te vormen, die wekelijks 60 minuten les heeft. Als er geen passende groep van 4 cursisten mogelijk is, maakt de docent een andere indeling: 3 cursisten in een wekelijkse les van 45 minuten of 2 cursisten in een wekelijkse les van 30 minuten. Indien er sprake is van een wijziging van groeps grootte behoudt

SKVR zich het recht voor de cursist na overleg in een andere groep te plaatsen. Dit heeft geen invloed op het te betalen tarief.

In overleg met SKVR is individueel les ook mogelijk. Het betreft hier een lesvorm met de duur van 30 minuten die om de week zal plaatsvinden. Tegen een meerprijs zijn intensievere lesvormen mogelijk.

#### **4.4 OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE JAARCURSUS DANS EN THEATER**

Overstappen van een jaarcursus dans en theater naar een andere jaarcursus gedurende hetzelfde cursusseizoen is alleen mogelijk als er een plek vrij is bij de andere jaarcursus.

#### **4.5 OVERSTAPPEN NAAR EEN ANDERE JAARCURSUS MUZIEK**

Overstappen naar een andere jaarcursus muziek is mogelijk gedurende hetzelfde cursusseizoen. Je wordt met voorrang aangemeld op de plaatsingslijst van het nieuwe instrument.

#### **4.6 EINDE VAN DE OVEREENKOMST VAN EEN JAARCURSUS**

Een jaarcursus wordt automatisch verlengd. De laatste les van het cursusjaar wordt opgenomen in de cursusovereenkomst, tenzij er sprake is van het inhalen van lessen, waarmee de einddatum opschuift op basis van het aantal in te halen lessen. Indien je de jaarcursus in het nieuwe cursusjaar niet wilt vervolgen, dien je uiterlijk 30 dagen voor het einde van het cursusjaar schriftelijk bij SKVR Klantenservice op te zeggen (zie artikel 13).

### **5. WIJKMUZIEKSCHOOL**

#### **5.1 PLAATSING BIJ DE WIJKMUZIEKSCHOOL**

De overeenkomst voor een Wijkmuziekschool komt tot stand door inschrijving voor het gewenste instrument en de locatie (zie artikel 2.1). Je krijgt hiervan een bevestiging per e-mail. De cursist/opdrachtgever ontvangt een schriftelijke bevestiging van de tussen partijen gemaakte afspraken (cursusovereenkomst).

#### **5.2 EINDE VAN DE OVEREENKOMST VAN DE WIJKMUZIEKSCHOOL**

De overeenkomst voor de Wijkmuziekschool wordt automatisch verlengd. De automatische verlenging stopt na het derde cursusjaar. De laatste les wordt opgenomen in de cursusovereenkomst, tenzij er sprake is van het inhalen van lessen, waarmee de einddatum opschuift op basis van het aantal in te halen lessen. Indien je de Wijkmuziekschool in het nieuwe cursusjaar niet wilt vervolgen, dien je uiterlijk 30 dagen voor het einde van het cursusjaar schriftelijk bij SKVR Klantenservice op te zeggen (zie artikel 13).

### **6. FYSIEKE LESSEN**

#### **6.1 FYSIEKE LESSEN BIJ EEN (JAAR)CURSUS / EENMALIGE ACTIVITEIT**

Het uitgangspunt is dat SKVR bij uitvoering van de tussen haar en opdrachtgever/cursist gesloten overeenkomst de op haar rustende verbintenis in fysieke zin nakomt. SKVR is echter gerechtigd wegens bijzondere omstandigheden -waaronder situaties van overmacht (zie artikel 11) - de prestatie ook op andere passende wijze (zoals online) te leveren. SKVR zal daartoe slechts overgaan als de desbetreffende discipline zich daartoe leent, hetgeen ter beoordeling is van SKVR.

### **7. TARIEVEN**

#### **7.1 DRIE TARIEVEN**

SKVR hanteert drie tarieven op basis van de leeftijd van de deelnemer.

- Kinder- en jongerentarief (t/m 20 jaar)

- Jongvolwassenentarief (21 t/m 24 jaar)
- Volwassenentarief (25 jaar en ouder)

## **7.2 LEEFTIJDSEBEPALING**

Om het tarief te bepalen op basis van leeftijd, hanteert SKVR de startdatum van de (jaar)cursus en de eenmalige activiteit. Indien de cursist later instroomt in een (jaar)cursus, geldt de plaatsingsdatum als bepaling van de leeftijdsgrens en het daarbij behorende tarief.

## **8. BETALEN**

### **8.1 BETAALMOGELIJKHEDEN**

Bij inschrijving voor de (jaar)cursus of eenmalige activiteit geef je aan hoe je wilt betalen. Direct in één keer via iDeal, met een voucher of gespreid over enkele maanden. Gespreid betalen is mogelijk bij cursussen vanaf 6 lessen of meer. Om gespreid te betalen heb je een geldig e-mailadres nodig. Per mail ontvangt de betalingsplichtige, afhankelijk van het aantal gekozen maanden, een betaalverzoek met een betaaltermijn van 14 dagen.

### **8.2 GESPREID BETALEN IN OPEENVOLGENDE MAANDEN**

Het aantal maanden waarin je gespreid betaalt, is afhankelijk van het aantal lessen van de (jaar)cursus.

- Cursussen vanaf 6 t/m 15 lessen kunnen in maximaal 3 opeenvolgende maanden betaald worden.
- Cursussen vanaf 16 t/m 25 lessen kunnen in maximaal 4 opeenvolgende maanden betaald worden.
- (Jaar)cursussen vanaf 26 lessen of meer kunnen in maximaal 6 opeenvolgende maanden betaald worden.
- Stroom je halverwege het cursusjaar in bij een jaarcursus, dan wordt het maximum aantal te kiezen betaaltermijnen met één maand verminderd.

### **8.3 BETALINGSVERPLICHTING**

Bij de totstandkoming van de overeenkomst ben je het volledige cursusgeld verschuldigd. Bij het niet of niet tijdig nakomen van de betalingsverplichting kan SKVR de op haar rustende verbintenis (aanbieden van de lessen c.q. eenmalige activiteit) opschorten. Het cursusgeld blijft verschuldigd. Bovendien wordt de vordering na een of meerdere betalingsherinnering(en) en aanmaning (14-dagen brief) uit handen gegeven aan een incassobureau. De buitengerechtigde incassokosten en wettelijke rente komen voor rekening van de betalingsplichtige.

## **9. KORTINGEN**

**9.1** Bij SKVR zijn er verschillende kortingsmogelijkheden afhankelijk van de leeftijd van de cursist. Korting wordt alleen verleend op cursussen vanaf € 100,-. Hieronder staan de mogelijkheden op een rij.

### **€ 25,- ROTTERDAMPASKORTING**

Kortingsbewijs: een kopie van een geldige Rotterdampas op naam van de cursist.

### **€ 25,- CJP-KORTING**

Kortingsbewijs: een kopie van een geldige CJP-pas, CJP Cultuurkaart, MBO Card of CJP Docentepas op naam van de cursist.

### **25% JONGVOLWASSENENKORTING STUDENTEN (18 T/M 24 JAAR)**

Kortingsbewijs: een kopie van een geldig(e) Bewijs van Inschrijving of studentenkaart MBO, HBO of WO.

### **25% JONGVOLWASSENEN EN UITKERINGSGERECHTIGDEN SOCIALE DIENST (18 T/M 24 JAAR)**

Kortingsbewijs: een kopie van een recente uitkeringsspecificatie met een inkomensgrens op basis van de hoogte van de netto- uitkering overeenkomstig met de Participatiewet.

## **9.2 KORTING AANVRAGEN**

- Bij de inschrijving geef je aan van welke korting je gebruik wilt maken. Lever direct een kortingsbewijs in. Dit doe je online door een foto of scan van het kortingsbewijs bij de inschrijving te uploaden of door een foto of scan te mailen aan [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl) onder vermelding van naam, cursus en klantnummer.
- Bij de automatische verlenging van de jaarcursus dient het kortingsbewijs uiterlijk vóór de start van het (nieuwe) cursusjaar te zijn ontvangen door SKVR.
- Wanneer het kortingsbewijs bij inschrijving niet voldoet aan de kortingsvoorwaarden, wordt de kortingsaanvraag afgewezen en verstuurt SKVR een rekening voor het volledige bedrag.
- Er kan van één kortingsmogelijkheid tegelijk gebruik worden gemaakt; combinatie van kortingen is niet mogelijk.
- SKVR behoudt zich het recht voor om kortingsaanvragen af te wijzen als niet aan de voorwaarden wordt voldaan.

## **10. VERGOEDING VAN HET JEUGDFONDS SPORT & CULTUUR**

**10.1** Bij SKVR kun je voor kinderen en jongeren t/m 17 jaar gebruik maken van een vergoeding voor cursussen en instrumenten van het Jeugdfonds Sport & Cultuur. Kijk op de website van het Jeugdfonds Sport & Cultuur hoe het werkt en of je hiervoor in aanmerking komt.  
[www.jeugdfondssportencultuur.nl](http://www.jeugdfondssportencultuur.nl)

### **VERGOEDING VOOR EEN (JAAR)CURSUS DOOR JEUGDFONDS SPORT & CULTUUR**

Bewijsstuk: een kopie of foto van de bevestigingsmail van de (goedgekeurde) aanvraag.

## **10.2 INSCHRIJVEN MET EEN VERGOEDING**

- Bij de inschrijving (cursussen, eenmalige activiteit en jaarcursus dans en theater) en aanmelding (jaarcursus muziek en Wijkmuziekschool geef je aan dat je gebruik wilt maken van deze vergoedingsregeling. Lever direct een bewijsstuk in. Dit doe je online door een kopie of foto van de bevestigingsmail bij de inschrijving te uploaden of door deze te mailen aan [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl) onder vermelding van naam, cursus en klantnummer.
- Indien je gebruik wilt maken van deze vergoedingsregeling is het belangrijk zo snel mogelijk de vergoeding bij het Jeugdfonds Sport & Cultuur aan te vragen.
- Bij afwijzing van de aanvraag door het Jeugdfonds Sport & Cultuur is alsnog het volledige bedrag verschuldigd.
- Een combinatie van korting(en) en een vergoeding is niet mogelijk.

## **11. OVERMACHT**

**11.1** Onder overmacht wordt verstaan iedere tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst die niet aan SKVR kan worden toegerekend, omdat zij niet te wijten is aan haar schuld, noch krachtens wet, rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt (die buiten haar invloedssfeer liggen), waaronder onder andere wordt verstaan: staking van personeel (van SKVR), tekorten, rellen, onlusten, brand, vervoersproblemen, (extreme) weersomstandigheden,

explosies, natuurrampen, oorlog(sgevaar), terrorisme, molest, overstroming, waterschade, overheidsingrijpen, pandemieën, epidemieën, materiaalgebrek, storingen in elektriciteitsvoorzieningen en/of communicatieverbindingen in apparatuur en/of programmatuur, verhindering van toegang in lokalen door derden, bedrijfsbezetting, niet tijdige/behoorlijke nakoming - al dan niet toerekenbaar - van door SKVR ingeschakelde derden.

**11.2** Tot uitkering van enige vorm van schadevergoeding wegens (gevolg)schade is SKVR in een situatie van overmacht niet verplicht.

**11.3** SKVR is in geval van overmacht gerechtigd, en zal zich daartoe tot het uiterste inspannen, de cursus of de eenmalige activiteit dan wel de lessen van de (jaar)cursus, fysiek of op een andere passende wijze (zoals bijvoorbeeld online), op een later door SKVR te bepalen tijdstip(pen) in te halen of door acceptatie en verzilvering van door SKVR aan te bieden voucher(s) voor gemiste lessen (artikel 12).

## **12. VOUCHERREGELING**

**12.1** Indien een overmachtssituatie zich voordoet, zoals beschreven in artikel 11 en de mogelijkheid tot inhalen of (online) voortzetten van de (jaar)cursus en eenmalige activiteit niet bestaat, kan SKVR de opdrachtgever/cursist een voucher aanbieden, ter hoogte van het reeds betaalde cursusgeld voor het aantal niet genoten lessen. Het aantal lessen betreft het aantal lessen dat nog gepland stond en geldt niet voor eerdere lessen die door verhindering van de cursist gemist zijn.

**12.2** De voucher is overdraagbaar naar andere personen en kan online verzilverd worden voor alle (jaar)cursussen en eenmalige activiteiten die SKVR organiseert.

**12.3** De tijdsperiode waarbinnen de voucher online verzilverd kan worden staat vermeld in de e-mail die de opdrachtgever/cursist, bij het verstrekken van de voucher, van SKVR ontvangt.

**12.4** Voor zover opdrachtgever/cursist de voucher(s) accepteert, is SKVR de op haar rustende verbintenis nagekomen, welke op SKVR rust op basis van de tussen haar en opdrachtgever/cursist gesloten overeenkomst, hetgeen tevens het geval is voor zover de opdrachtgever/cursist de voucher niet verzilverd voor een of meerdere lessen van de (jaar)cursus, of voor een andere (jaar)cursus/workshop, dan waarvoor hij initieel een overeenkomst sloot met SKVR.

**12.5** Indien opdrachtgever/cursist de voucher uiteindelijk niet verzilverd, moet dit worden gezien als een opzegging in de zin van artikel 13. SKVR zal dan overgaan tot uitbetaling van de waarde van de voucher(s) onder verrekening van het door cursist verschuldigde bedrag wegens opzegging overeenkomstig de van toepassing zijnde voorwaarden uit artikel 13.

## **13. OPZEGGEN EN ONTBINDEN**

**13.1** Natuurlijk kan het voorkomen dat je jouw deelname aan een cursus of activiteit wilt opzeggen. Het moment van opzeggen is afhankelijk voor het bepalen van de hoogte van het verschuldigde cursusgeld. Lees hieronder de artikelen die voor jou van toepassing zijn. Het opzeggen van de overeenkomst dien je per mail te versturen naar [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl) of per post aan: SKVR, t.a.v. Klantenservice, Postbus 23260, 3001 KG Rotterdam.

### **13.2 EEN CURSUS, JAARCURSUS OF WIJKMUZIEKSCHOOL OPZEGGEN**

Tot 30 dagen voor aanvang van de cursus, jaarcursus of Wijkmuziekschool kun je jouw deelname kosteloos opzeggen. Indien jouw deelname minder dan 30 dagen voor aanvang of na aanvang wordt opgezegd, geldt er een opzegtermijn van 30 dagen. Na ontvangst van de opzegbrief, ben je enkel het cursusgeld verschuldigd voor de periode van deelname, met inachtneming van de opzegtermijn van 30 dagen.

### **13.3 EEN EENMALIGE ACTIVITEIT OPZEGGEN**

Tot 14 dagen voor aanvang van de eenmalige activiteit kun je jouw deelname kosteloos opzeggen. Het reeds betaalde cursusgeld wordt gerestitueerd. Hierna is het niet meer mogelijk om

kosteloos op te zeggen. Indien jouw deelname minder dan 14 dagen en tot 48 uur voor aanvang wordt opgezegd, is 50% van het cursusgeld verschuldigd. Indien de opzegging plaatsvindt binnen 48 uur voor aanvang ben je 75% van het cursusgeld verschuldigd.

#### **13.4 ONTBINDEN NA TUSSENTIJDSE WIJZIGINGEN**

Voor zover SKVR overgaat tot tussentijdse wijzigingen, bijvoorbeeld wegens wijziging in de subsidieverstrekking, de cursusprijs en/of de te leveren prestatie is de cursist bevoegd in dit geval de overeenkomst te ontbinden per de datum dat de wijziging in werking treedt.

### **14. OPZEGGING DOOR SKVR**

#### **14.1 OPZEGGING OVEREENKOMST VOOR AANVANG**

Een (jaar)cursus, eenmalige activiteit en Wijkmuziekschool kan alleen starten bij het behalen van voldoende aantal deelnemers. Per (jaar)cursus, eenmalige activiteit en Wijkmuziekschool is een minimum aantal deelnemers vastgesteld.\*

Bij het niet behalen van het minimum aantal deelnemers behoudt SKVR zich het recht één week voor aanvang te annuleren. Het reeds betaalde cursusgeld wordt automatisch teruggestort.

*\*Dit geldt niet voor de jaarcursus muziek waarbij de cursusovereenkomst (aanvaarding) tot stand komt na plaatsing door de docent. Zie paragraaf 4.2.*

#### **14.2 TUSSENTIJDSE OPZEGGING OVEREENKOMST**

In bijzondere gevallen, bij wijziging in de subsidieverstrekking of om inhoudelijke kwalitatieve redenen, kan SKVR de overeenkomst met de cursist tussentijds opzeggen. Dit kan onder meer zijn doordat medecursisten tussentijds opzeggen, waardoor er te weinig cursisten overblijven om de lessen mee voort te zetten. Het reeds betaalde cursusgeld voor de niet gegeven lessen wordt automatisch teruggestort.

#### **14.3 GEEN RESTITUTIE**

SKVR kan de overeenkomst met de cursist opzeggen zonder restitutie van cursusgeld wegens gewichtige redenen. Dit kan onder meer bestaan uit: verstoring van de les, hinderlijk gedrag naar medecursisten en/of docent en het vertonen van agressief gedrag.

Voordat SKVR over gaat tot het opzeggen van de overeenkomst wordt zowel schriftelijk als telefonisch contact gezocht met de cursist. Dit geldt voor al onze (jaar)cursussen en voor eenmalige activiteiten.

### **15. RESTITUTIE**

Restitutie van cursusgeld vindt uitsluitend plaats in geval van opzegging door de cursist en overeenkomstig de bepalingen in artikel 13. Als het reeds betaalde cursusgeld het door de cursist verschuldigde cursusgeld overschrijdt zal SKVR tot restitutie overgaan. Dat geldt ook voor de gemiste lessen in de volgende (limitatieve opsomming van) bijzondere gevallen:

- Bij langdurige ziekte van minimaal 3 weken ondersteund door een doktersverklaring dat op medische gronden de les niet meer gevolgd kan worden (je bent niet verplicht de medische gronden nader te verklaren).
- Bij overlijden van de cursist.
- Slechts voor zover SKVR wegens overmacht niet in staat is geweest c.q. gesteld ten aanzien van de gemiste lessen van de (jaar)cursus, eenmalige activiteit en Wijkmuziekschool overeenkomstig artikel 11 (volledig) na te komen, en de opdrachtgever/cursist de voucher niet aanvaardt of verzilvert, is SKVR gehouden tot restitutie van het cursusgeld over de gemiste lessen c.q. de prijs voor (het niet uitgevoerde deel van de) eenmalige activiteit.

## **16. AFWEZIG BIJ EEN LES**

- 16.1** Niet gevolgde lessen door verhindering van de cursist kunnen niet worden ingehaald. Het cursusgeld blijft verschuldigd. Indien je niet in de gelegenheid bent om een les te volgen, verzoeken wij jou dit te melden via [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl), zodat wij de docent kunnen informeren.

Bij verhindering van de docent word je op de hoogte gebracht via sms en/of een e-mail bericht. Deze lessen worden ingehaald op een ander moment.

## **17. VAKANTIES**

- 17.1** SKVR volgt zoveel mogelijk de vakantieregeling voor het Primair Onderwijs van de Gemeente Rotterdam. In de vakanties zijn er meestal geen lessen. In uitzonderlijke situaties kan de docent bepalen om lessen in te halen. Dit gebeurt altijd in overleg met de cursist. Daarnaast biedt SKVR in de vakanties regelmatig vakantie activiteiten aan. Kijk voor meer informatie op onze site [www.skvr.nl](http://www.skvr.nl).

## **18. VERZEKERINGEN**

### **18.1 ONGEVALLENVERZEKERING**

Cursisten zijn door SKVR verzekerd voor ongevallen op basis van de condities zoals vermeld in de collectieve ongevallenverzekering volgens polismantel 405-76 van de Nationale Nederlanden Schadeverzekering Mij. NV. Cursisten zijn verzekerd zolang zij onder toezicht staan van de docenten en/of personen die door SKVR met toezicht zijn belast. De toepasselijke verzekeringsvoorwaarden zijn bij SKVR op te vragen.

- 18.2** SKVR wijst cursist/opdrachtgever uitdrukkelijk op de wettelijke verplichting tot het sluiten van een wettelijke aansprakelijkheidsverzekering.

## **19. AANSPRAKELIJKHEID**

- 19.1** SKVR kan geen aansprakelijkheid aanvaarden voor door opdrachtgever/cursist voor de duur van de overeenkomst geleden schade behoudens voor zover deze wettelijk gezien op haar rust. SKVR is derhalve ook niet gehouden tot het uitkeren van enige schadevergoeding tenzij op haar een wettelijke verplichting rust tot het uitkeren van schadevergoeding wegens door opdrachtgever/cursist geleden (gevolg)schade.

- 19.2** Opdrachtgever/cursist betreedt op eigen risico de panden/lokalen van SKVR. De persoonlijke eigendommen van opdrachtgever/cursist worden niet gedurende de lessen/activiteit in bewaring genomen, om welke reden SKVR ook niet aansprakelijk is voor verlies, beschadiging of diefstal hiervan.

## **20. STAGIAIRS**

- 20.1** Het is mogelijk dat cursussen worden bijgewoond of gegeven door een stagiair of vakstudent. Dit gebeurt altijd onder begeleiding van een SKVR-docent.



## 21. COMPLIMENTEN EN KLACHTEN

**21.1** SKVR ontvangt en bedient wekelijks enkele duizenden klanten. Wij stellen daarbij alles in het werk om je les, cursussen/of verblijf zo prettig mogelijk te maken. Heb je complimenten of zie je mogelijkheden tot verbeteringen, vertel het je docent of mail naar [klantenservice@skvr.nl](mailto:klantenservice@skvr.nl).

Ben je niet tevreden en heb je een klacht? Dan stellen wij alles in het werk om dit op te lossen. Stuur de klacht naar: SKVR, t.a.v. De klachtencoördinator, Postbus 23260, 3001 KG Rotterdam of per mail aan [klachten@skvr.nl](mailto:klachten@skvr.nl)

- Vermeld bij de klacht om welke afdeling en/of persoon het gaat en wat de klacht inhoudt.
- De klacht wordt binnen 7 werkdagen inhoudelijk behandeld. Lukt het niet om de klacht binnen 7 werkdagen te behandelen, dan ontvang je tussentijds een schriftelijke melding hiervan.
- SKVR bundelt en analyseert de binnengekomen klachten ten behoeve van de verbetering van haar dienstverlening.

## 22. VERTROUWENSPERSOON

**22.1** Plezier staat bij SKVR voorop. Mocht je je in een situatie bevinden van ongewenst gedrag van (mede)cursisten, medewerkers of docenten van SKVR, dan kun je contact opnemen met onze vertrouwenspersonen. Onder ongewenst gedrag verstaan we gedragingen zoals discriminatie, (seksuele) intimidatie, agressie, pesten en (werk)druk door de cursist.

Naast een luisterend oor biedt de vertrouwenspersoon ondersteuning bij het bespreekbaar maken van de situatie. Alles wat besproken wordt, is strikt vertrouwelijk en zal slechts met derden gedeeld worden na uitdrukkelijke toestemming van de cursist. Tenzij de vertrouwenspersoon de wettelijke verplichting heeft tot openbaarmaking van de verkregen informatie. SKVR heeft twee vertrouwenspersonen aangewezen: Mart Bechtold, [m.bechtold@skvr.nl](mailto:m.bechtold@skvr.nl), 06-45292755 en Martine van der Spek, [m.van.der.spek@skvr.nl](mailto:m.van.der.spek@skvr.nl), 06-51221673.

## 23. WIJZIGEN VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN

**23.1** SKVR is gerechtigd om deze Algemene Voorwaarden eenzijdig tussentijds te wijzigen. In het geval van een significante wijziging zal SKVR je daarvan tijdig op de hoogte stellen. Tussen deze kennisgeving en de inwerkingtreding van de gewijzigde voorwaarden zal tenminste een maand zitten. Indien de wijziging tot gevolg heeft dat door SKVR een prestatie wordt verschaft die wezenlijk van de oorspronkelijke prestatie afwijkt, heb je de bevoegdheid de overeenkomst te ontbinden per de datum dat de gewijzigde voorwaarden in werking treden.