

Algemene voorwaarden particulieren

versie 1

Deze Algemene voorwaarden particulieren treden in werking op 1 maart 2024.

Definities:

- Abonnement:** Een regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, die gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een leeraanbod.
- Afstandsonderwijs:** Vorm van onderwijs, waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
- Contactonderwijs:** Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
- Educatieve dienst:** Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
- EVC:** Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
- Formeel onderwijs:** Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
- Niet-formeel onderwijs:** Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke

onderwijswetgeving.

Onderwijs: Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in de vorm van een abonnement.

Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 1 lid 1.

Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen Prosper College en u wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Opstartkosten: De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt. Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten; huren trainingslocatie; toezending van en opvolging op de door student in te sturen of aan te leveren documenten waaronder de onderwijsovereenkomst; indien van toepassing afname van een intake-toets en/of voeren van een intakegesprek; plannen en het samenstellen van de groepsindelingen lesroosters en werving en planning van de docenten; specifieke voorlichting/informatievoorziening; het verspreiden van informatiemateriaal; administratieve verwerking van de inschrijving; opzetten studentendossier; het opzetten en inrichten van de student account in de online leeromgeving; de voorbereidingen voor en uitvoering van de eventuele introductie; gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intake-toetsen, informatiemateriaal etc.) Of andere kosten voor zover een opleider deze kan aantonen.

U: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van Prosper College afneemt.

Artikel 1: Algemeen

- 1.1 De onderhavige Algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten welke Prosper College B.V., statutair gevestigd te Haarlem en ingeschreven in het handelsregister onder nummer 83386963, hierna te noemen "Prosper College", aangaat voor het leveren van educatieve diensten, waaronder mbo-opleidingen, EVC-trajecten en trainingen aan particulieren.
- 1.2 Naast deze Algemene voorwaarden kunnen overige documenten deel uitmaken van een overeenkomst. Bij strijdigheid van bepalingen in documenten zoals de OER en het Studentenstatuut met deze Algemene voorwaarden geldt de voor u gunstigste bepaling.
- 1.3 In de gevallen waarin deze overeenkomst niet voorziet, beslist als bevoegd gezag de directie van Prosper College.

Artikel 2: Overheidserkenning

- 2.1 Alle mbo-opleidingen van Prosper College maken deel uit van overheidserkende opleidingen met een Crebonummer. Deze opleidingen voldoen aan strikte kwaliteitseisen en de diploma's zijn erkend door het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap. Prosper College maakt voor deze erkende opleidingen gebruik van het Brin-nummer 32CK.

Artikel 3: Aanbod

- 3.1 Prosper College brengt het aanbod elektronisch uit via www.prospercollege.nl.
- 3.2 Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
- 3.3 Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - wanneer de educatieve dienst start;
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;

- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
- b. of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van het lesmateriaal.
- 3.4 Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Prosper College.
- 3.5 Prosper College mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
- 3.6 Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
- c. de identiteit en het adres van Prosper College, inclusief het bezoekadres van de vestiging van Prosper College;
 - d. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
 - e. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - f. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4: Overeenkomst

- 4.1 De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
- 4.2 In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt Prosper College een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door Prosper College, kunt u de opdracht annuleren.
- 4.3 Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.
- 4.4 Als er sprake is van betaling door derden, dient de student Prosper College hiervan

een schriftelijk bewijs van goedkeuring te overhandigen. Na ontvangst van dit bewijs wordt de inschrijving bevestigd.

- 4.5 Op verzoek van de derde partij genoemd in artikel 4.4 van deze Algemene voorwaarden mbo-opleidingen kan Prosper College aan deze derde partij informatie verstrekken over de studieresultaten en studievoortgang van de student. De student verklaart hiermee op voorhand akkoord.
- 4.6 Bij overboeking voor de opleiding kan de student op een wachtlijst worden geplaatst. Voordat Prosper College een student op de wachtlijst plaatst, zal zij dit bespreken met de student. Als de student eenmaal op een wachtlijst staat, dan kan hij pas (opnieuw) aanspraak maken op een studieplaats op het moment dat er een studieplaats vrijkomt én Prosper College deze aan de student heeft toegekend. Zolang de student op een wachtlijst staat kan hij kosteloos annuleren.

Artikel 5: Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

- 5.1 U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. Prosper College doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U betaalt dan een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de Opstartkosten. Voor alle duidelijkheid treft u hieronder een overzicht van deze kosten als percentage van de overeengekomen prijs. Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding. Indien de te betalen redelijke vergoeding lager is dan zal u een lagere vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Prosper College worden onderbouwd:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren tot 2 maanden voor aanvang	10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang	20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Annuleren tussen 1 maanden en 2 weken voor aanvang	30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar en onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*

Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang	50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*	40% van de overeengekomen prijs voor alleen het komend studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal*
Tussentijdse beëindiging	<p>Bij tussentijdse beëindiging 50% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs, ongeacht of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en).</p> <p>De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. •Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd. 	<p>Bij tussentijdse beëindiging 40% (als opstartkosten) van de overeengekomen prijs voor alleen het lopende studiejaar onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal, plus de kosten van het reeds gevolgde onderwijs ongeacht, of u aanwezig was bij deze bijeenkomst(en).</p> <p>De totale kosten zijn nimmer hoger dan de overeengekomen prijs. De kosten van het reeds gevolgde onderwijs worden in beginsel als volgt vastgesteld:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Bij opleiding lopend over het hele jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand. •Bij opleiding verdeeld in blokken: de kosten van de afgeronde blokken/modules vermeerderd met de kosten van de module(s)/het blok (de blokken) die ten tijde van de tussentijdse beëindiging worden gevolgd.*

**Prosper College mag standaard of in individuele gevallen ten gunste van u afwijken van de percentages in bovenstaande tabel.*

5.2 Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;

5.3 Indien er sprake is van een overeenkomst inzake uitsluitend een (deel)examen of een EVC-traject geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

- a) annulering voor aanvang geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
- b) bij annulering tot zes weken voor aanvang bent u de administratiekosten verschuldigd met een maximum van € 50,-. Bij zogeheten computer based examens bedraagt deze termijn twee weken voor aanvang;
- c) bij latere annulering bent u de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval u deze lagere vergoeding in rekening

zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Prosper College worden onderbouwd.

- 5.4 Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen. Tenzij de redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval u deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door Prosper College worden onderbouwd. Opleidingen in abonnementsvorm kunnen na de overeengekomen abonnementsperiode in het geval van automatische verlenging kosteloos worden opgezegd met een opzegtermijn van maximaal één maand.
- 5.5 Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien Prosper College niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
- 5.6 Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgave van redenen kunt ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. Indien het lesmateriaal echter periodiek wordt geleverd, zoals bij regelmatige aanvullingen van Syllabi of bij boekenpakketten per jaar of semester, dan eindigt de bedenktijd veertien dagen, te rekenen vanaf de eerste dag na ontvangst van het eerste lesmateriaal. Indien Prosper College niet alle wettelijk verplichte gegevens heeft verstrekt, waaronder die bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedragen deze termijnen veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na de ontvangst van het lesmateriaal.
- 5.7 Prosper College stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.
- 5.8 Met inachtneming van het bepaalde in lid 5.9, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. Prosper College betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
- 5.9 In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5.5 en 5.6 dient u eventueel van Prosper College ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan Prosper College terug te zenden. Prosper College is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor uw rekening te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor uw risico. Lesmateriaal dat op een elektronische gegevensdrager is aangeboden en waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door u aan Prosper College worden voldaan.

- 5.10 Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5.5 en 5.6 wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van Prosper College aan u van rechtswege ontbonden.
- 5.11 De educatieve dienst kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uw uitdrukkelijke verzoek. In dergelijke gevallen behoudt u het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 5.2. Als u in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan bent u een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan Prosper College verschuldigd.
- 5.12 Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst, mits:
- a. u er van te voren uitdrukkelijk mee hebt ingestemd dat de uitvoering kan beginnen voor het einde van de ontbindingstermijn en dat u verklaart afstand te doen van uw recht van ontbinding, en
 - b. Prosper College de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

Artikel 6: Auteursrechten

- 6.1 Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle, door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software, rusten auteursrechten van Prosper College of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van Prosper College worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van Prosper College. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij Prosper College.

Artikel 7: Prijswijzigingen

- 7.1 Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
- 7.2 U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
- 7.3 Lid 7.1 en 7.2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 8: Levering

8.1 Lesmateriaal

- Prosper College levert het lesmateriaal tijdig aan u. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
- Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
- Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door Prosper College vervangen zonder kosten voor u.

8.2 Correctiewerk

- U wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
- Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs, respectievelijk van een eventuele herkansing.

Artikel 9: Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

9.1 De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is Prosper College bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien Prosper College zijn verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

9.2 Prosper College heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

9.3 Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 10: Betaling

10.1 Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk.

- 10.2 Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – met inachtneming van het bepaalde in lid 10.3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
- 10.3 Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. Prosper College mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
- 10.4 Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door Prosper College tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 11 - Niet-tijdige betaling

- 11.1 U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. Prosper College zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt Prosper College u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
 - b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is Prosper College gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
 - c) Deze incassokosten bedragen maximaal 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
 - d) Prosper College kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 12: Opschorten

- 12.1 Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal Prosper College het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 13: Aansprakelijkheid van Prosper College

- 13.1 Voor zover Prosper College toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van Prosper College voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van Prosper College voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van Prosper College, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

Artikel 14: Vertrouwelijkheid

- 14.1 Door u verstrekte informatie wordt door Prosper College, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Prosper College conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 15: Vragen en klachten

- 15.1 Prosper College heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is Prosper College telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door Prosper College binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door Prosper College per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
- 15.2 Prosper College doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Prosper College. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16.

Artikel 16: Geschillenregeling

- 16.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- 16.2 Geschillen tussen u en Prosper College over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door Prosper College aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Algemeen, meer informatie is te vinden op: www.degeschillencommissie.nl.
- 16.3 De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij Prosper College heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 16.4 Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

- 16.5 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 16.6 Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is Prosper College aan deze keuze gebonden.
- 16.7 Wanneer Prosper College een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. Prosper College dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 16.8 De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- 16.9 In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 17: Aansprakelijkheid

- 17.1 Prosper College aanvaardt geen aansprakelijkheid voor schade als gevolg van tussentijdse beëindiging van deze overeenkomst op grond van schorsing en/of verwijdering van de student. De student heeft in dat geval geen recht op terugbetaling van gemaakte kosten.
- 17.2 Met uitzondering van opzet of grove schuld is Prosper College niet aansprakelijk voor verlies, diefstal, verduistering en/of beschadiging van eigendommen van de student.
- 17.3 De aansprakelijkheid van Prosper College voortvloeiende uit het verwijtbaar niet (behoorlijk) nakomen van deze overeenkomst, wordt gesteld op een bedrag minimaal overeenkomend met het lesgeld van het desbetreffende studiejaar, dan wel een evenredig deel daarvan als de opleiding eerder wordt beëindigd.

Artikel 18: Privacy

- 18.1 Bij de verwerking van persoonlijke gegevens houdt Prosper College zich aan de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- 18.2 In het Privacyreglement staat beschreven hoe de persoonsgegevens worden verwerkt en beschermd. Het Privacyreglement staat op de website www.prospercollege.nl.

Artikel 19: Toepasselijke regelingen

- 19.1 Naast de bepalingen in deze overeenkomst en voor zover niet in strijd met deze overeenkomst zijn de volgende regelingen van toepassing, aan u bekend gemaakt op www.prospercollege.nl:
- a. Onderwijs- en Examenregeling (OER)
 - b. Studentenstatuut
 - c. Algemene Klachtenregeling