

RIJSCHOOL WEVERSTEDE BV

Algemene Voorwaarden & Klachtenprocedure

Texasdreef 3, 3565 CL Utrecht • info@rijsschool-weverstede.nl

ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 1 - ALGEMENE VOORWAARDEN

1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen en op alle overeenkomsten tot uitvoering van diensten door Rijschool Weverstede BV gevestigd te Utrecht, Texasdreef 3, hierna te noemen “Rijschool Weverstede”, aangegaan.

1.2 Het volgen van rijlessen en/of beroepsopleidingen geldt als acceptatie van de voorwaarden van “Rijschool Weverstede BV”.

1.3 Bijzondere van de voorwaarden van “Rijschool Weverstede BV” afwijkende bepalingen zijn slechts bindend indien dit schriftelijk is overeengekomen.

ARTIKEL 2 - INSTRUCTIE

2.1 “Rijschool Weverstede BV” zorgt ervoor dat rijles wordt gegeven door instructeurs (M/V) die voldoen aan de bepalingen van de Wet Rijonderricht Motorrijtuigen (WRM).

2.2 “Rijschool Weverstede BV” zal er eveneens voor zorgdragen dat de leerling (M/V), verder te noemen leerling, zoveel mogelijk les krijgt van dezelfde instructeur (M/V).

2.3 De overeengekomen lestijd zal volledig worden benut voor rij- en lesinstructie, tenzij “Rijschool Weverstede BV” of leerling hiervan wenst af te wijken. Indien zodanige onvoorziene omstandigheid zich voordoet, is “Rijschool Weverstede BV” niet gehouden het lesgeld aan de leerling te restitueren.

2.4 Het overeengekomen lesplan zal tot aan het einde worden nagekomen, tenzij “Rijschool Weverstede BV” of leerling hiervan wenst af te wijken.

2.5 De leerling dient alle aanwijzingen van de rijinstructeur (M/V) tijdens de rijlessen op te volgen.

ARTIKEL 3 - HETZELFDE TYPE MOTORVOERTUIG

De leerling die via “Rijschool Weverstede BV” het examen heeft aangevraagd, zal op de datum en de tijd waartegen deze is opgeroepen door de daartoe bevoegde instantie, de beschikking hebben over hetzelfde motorvoertuig, dan wel tenminste een motorvoertuig van hetzelfde of gelijkwaardige type als waarin hij/zij rijles heeft genoten.

ARTIKEL 4 - LESAFSPRAAK

De leerling dient zich te houden aan de afgesproken datum, tijd en plaats voor het houden van de rijles. Door “Rijschool Weverstede BV” wordt een wachttijd van 15 minuten in acht genomen op het ophaaladres of zo dicht mogelijk daarbij (i.v.m. parkeerproblemen). De instructeur (M/V) zal, indien mogelijk, aanbellen of telefonisch contact zoeken. Als hij/zij niet op de afgesproken datum, tijd en plaats aanwezig is, is hij gehouden het volledige lesgeld aan “Rijschool Weverstede BV” te voldoen, tenzij de leerling een dusdanige reden heeft dat hij niet vooraf had kunnen annuleren (voor voorwaarden: zie artikelen 5.2 of 6.2).

ARTIKEL 5 - ANNULERING DOOR LEERLING

5.1 Leerling kan kosteloos een losse rijles (A, B, BE, C en CE), die ook deel kan zijn van een complete opleiding, tenminste 3 volle werkdagen voor de afspraak annuleren. Bij annulering door leerling van complete opleidingen (opleidingen waarbij alle rij- en/of theorielessen inclusief de examens reeds vaststaan) en examens, zal de volgende annuleringsstaffel, in % van totaalbedrag, gehanteerd worden:

- Binnen 4 weken: kosteloos
- Binnen 3 weken: 50 %
- Binnen 2 weken: 75 %
- Binnen 1 week: 100 %

Uitzondering voorwaarden annulering:

5.2 In geval van overlijden van een familielid (tot en met de eerste graad) en de begrafenis of crematie nog niet heeft plaatsgevonden of plaats zal vinden op de rijlesdag. Er moet wel een (kopie) rouwkaart of rouwadvertentie overlegd worden.

5.3 Er is sprake van een niet aan leerling toe te rekenen dringende reden, waardoor van de leerling niet kan worden verwacht dat hij de rijles kan volgen. Dit wordt door "Rijschool Weverstede BV" beoordeeld. In de gevallen, genoemd in artikelen 5.2 en 5.3, zal "Rijschool Weverstede BV" er voor zorgdragen het gemiste aantal rijlessen zoveel mogelijk opnieuw in te plannen. Dit zal kunnen betekenen, dat dit bij een andere instructeur (M/V) zal kunnen gebeuren.

Wijze van afzegging:

5.4 Dit kan telefonisch of per e-mail. E-mails die na sluitingstijd van het kantoor door "Rijschool Weverstede BV" worden ontvangen, vallen automatisch onder de volgende werkdag. "Rijschool Weverstede BV" kan nooit verantwoordelijk worden gesteld voor het niet ontvangen van een e-mail. Alleen e-mails met leesbevestiging worden ontvankelijk verklaard. Afmelden per e-mail op: info@rijschool-weverstede.nl

ARTIKEL 6 - BEËINDIGEN INSTRUCTIE

6.1 "Rijschool Weverstede BV" kan de lesinstructie beëindigen wegens dringende redenen, gelegen in de persoon van de leerling en/of diens gedragingen, waardoor er niet van "Rijschool Weverstede BV" kan worden verlangd dat de lesinstructie wordt voortgezet. Dit is ter beoordeling van de instructeur (M/V).

6.2 "Rijschool Weverstede BV" is niet gehouden lesinstructie te geven wanneer het de instructeur/docent blijkt dat de leerling vermoedelijk als gevolg van het gebruik van alcohol, medicijnen of verdovende middelen of enige andere psychische oorzaak (zoals o.a. overspannenheid) niet in staat is een motorvoertuig te besturen zonder de kans op schade en letsel aan zichzelf, de instructeur of derden of kan deelnemen aan de cursus. Dit is ter beoordeling van de instructeur/docent. In de gevallen 6.1 en 6.2 is "Rijschool Weverstede BV" niet gehouden het resterende bedrag, waarvoor nog geen tegenprestatie is verricht, aan de leerling te restitueren.

6.3 Het lesvoertuig is niet beschikbaar en er is ook geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

6.4 De rijles wordt wegens slechte weersomstandigheden afgelast.

Bij 6.3 en 6.4 zal "Rijschool Weverstede BV" ervoor zorgdragen dat de rijles weer ingehaald kan worden en zal de afgelaste rijles niet in rekening brengen.

ARTIKEL 7 - AANVRAAG EXAMEN

7.1 “Rijschool Weverstede BV” zal binnen twee weken nadat de overeenstemming is bereikt en aan alle voorwaarden (ook medisch) is voldaan, het examen aanvragen of medewerking daaraan verlenen.

7.2 Als het examen geen doorgang kan vinden wegens vakantie van de leerling omdat hij verzuimd heeft zijn vakantie bij aanvraag op te geven, draagt de leerling zelf alle daaruit voortvloeiende kosten.

ARTIKEL 8 - ANNULERING EXAMENS

Een rijexamen kan worden geannuleerd in de volgende gevallen:

8.1 In geval van overlijden van een familielid (tot en met de eerste graad) en de begrafenis of crematie nog niet heeft plaatsgevonden of plaats zal vinden op de examendag. Er moet wel een (kopie) rouwkaart of rouwadvertentie overlegd worden.

8.2 Er is sprake van een niet aan leerling toe te rekenen dringende reden, waardoor er van leerling niet kan worden verwacht dat hij het examen kan afleggen. Dit is ter beoordeling aan de examinerator en of instructeur/docent. Bij 8.1 en 8.2 zal “Rijschool Weverstede BV” ervoor zorgdragen, dat de leerling weer deel kan nemen aan een examen.

8.3 Het lesvoertuig is niet beschikbaar of er is geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

8.4 Het lesvoertuig wordt door examinerator afgekeurd en er is geen gelijkwaardig lesvoertuig beschikbaar.

8.5 Indien het CBR, de CCV of het BNOR het examen wegens slechte weersomstandigheden op de afgesproken tijd geen doorgang laat vinden, dan kan de verkeersschool de leerling in rekening brengen voor het opnieuw vastgestelde examen:

- Rijexamen categorie A: lesgeld van twee rijlessen
- Rijexamen categorie B: lesgeld van één rijles
- Rijexamen categorie C / CE en D: lesgeld van twee rijlessen

In geval van 8.3 t/m 8.5 zal “Rijschool Weverstede BV” de extra examenkosten dragen en ervoor zorgdragen, dat er een nieuw examen wordt aangevraagd.

ARTIKEL 9 - WEIGERING EXAMENS

“Rijschool Weverstede BV” is niet gehouden de leerling het examen te laten afnemen wanneer het de instructeur/docent en of examinerator blijkt dat de leerling vermoedelijk als gevolg van het gebruik van alcohol, medicijnen of verdovende middelen of enige andere psychische oorzaak (zoals o.a. overspannenheid) niet in staat is een motorvoertuig te besturen zonder de kans op schade en letsel aan zichzelf, de instructeur/docent of derden of een theorie-examen te doen afleggen. Dit is ter beoordeling van de instructeur/docent en of examinerator.

ARTIKEL 10 - VAKANTIE LEERLING

Indien rijlessen geen doorgang kunnen vinden, omdat de leerling heeft verzuimd zijn vakantie bij inplannen van rijlessen door te geven, zal de leerling zelf de hieruit voortvloeiende kosten dragen.

ARTIKEL 11 - BETALING

11.1 Betaling dient per bankoverschrijving te geschieden tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Indien betaling uitblijft, en “Rijschool Weverstede BV” een 2de herinnering dient te verzenden aan de leerling dan is

“Rijschool Weverstede BV” gerechtigd om € 25,00 administratiekosten in rekening te brengen. Verder is “Rijschool Weverstede BV” gerechtigd om haar tarieven aan te passen in verband met marktwerking. Reeds overeengekomen afspraken worden door “Rijschool Weverstede BV” nagekomen, de tariefwijziging kan wel invloed hebben op deelbetalingen.

11.2 “Rijschool Weverstede BV” is gerechtigd, indien de betaling van het verschuldigde niet binnen de termijn (7 dagen) door hem is ontvangen, de betaling als verzuim te beschouwen en aan de opdrachtgever een rente ad. 1,25 % per maand, berekend vanaf de dag van verzending van de facturen.

11.3 “Rijschool Weverstede BV” is voorts gerechtigd, buiten de hoofsom en rente om van de opdrachtgever alle kosten, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijke, door de niet betaling veroorzaakt te vorderen. De buitengerechtelijke kosten bedragen 15 % van de hoofdsom met een minimum van € 75,00. Ook worden de buitengerechtelijke kosten verhoogd met alle kosten voor juridisch advies en bijstand.

11.4 Uit het enkele feit dat “Rijschool Weverstede BV” zich heeft verzekerd van de hulp van een third blijkt de grootte en de gehoudenheid tot betaling van de buitengerechtelijke kosten.

ARTIKEL 12 - VRIJWARING

12.1 “Rijschool Weverstede BV” verplicht zich om een verzekering af te sluiten, waarbij de leerling is verzekerd tegen de geldelijke gevolgen van schade, geleden door derden als gevolg van aan en/of overrijding, zowel tijdens het volgen van rijlessen als het doen van rijexamen. Kleding en helmen worden niet vergoed.

12.2 Geen dekking, volgend uit art. 12.1, wordt verleend indien de schade wordt veroorzaakt als gevolg van opzet of grove schuld van de leerling, dan wel als gevolg van het (inwendig) gebruik van alcohol, geneesmiddelen en/of andere (verdovende) middelen, die de rijvaardigheid kunnen beïnvloeden. “Rijschool Weverstede BV” beperkt haar aansprakelijkheid ter zake uitdrukkelijk tot het bedrag, dat haar verzekeraar als schadevergoeding voor die gebeurtenis aan haar en/of die derden zal uitkeren.

12.3 “Rijschool Weverstede BV” kan nooit aansprakelijk gesteld worden voor schade, geleden door leerling vanwege het niet doorgaan van rijlessen en of examens, buiten rijles- en examenkosten.

ARTIKEL 13 - RIJBEVOEGDHEID LEERLING

Indien “Rijschool Weverstede BV” door de leerling geen kennis wordt gegeven en/of uit andere hoofde kennis draagt van enige gerechtelijke beperking, waardoor het de leerling verboden is een motorrijtuig te besturen, en “Rijschool Weverstede BV” aan de leerling toch rijles geeft, dan vrijwaart de leerling “Rijschool Weverstede BV” volledig voor alle gevolgen daarvan en zal de leerling aan “Rijschool Weverstede BV” haar eventueel als gevolg daarvan opgelegde boetes vergoeden, alsmede alle voor “Rijschool Weverstede BV” en/of de instructeur daaruit voortvloeiende schade, hoe ook genaamd, op eerste verzoek van “Rijschool Weverstede BV” te vergoeden. Indien “Rijschool Weverstede BV” ondanks gerechtelijke beperkingen toch rijles geeft, dan wel mocht blijken dat de door de leerling bij het sluiten van de overeenkomst gedane opgave onjuist is, vrijwaart de leerling “Rijschool Weverstede BV” volledig en zal de leerling eventueel alle ter zake aan “Rijschool Weverstede BV” opgelegde boetes vergoeden, alsmede alle andere financiële consequenties voor zijn rekening nemen.

ARTIKEL 14 - BEMIDDELING- EN GESCHILLENREGELING

De leerling kan, indien er geschillen ontstaan tussen de leerling en “Rijschool Weverstede BV”, beroep doen op bemiddeling. Deze bemiddeling wordt verleend door de Univé Rechtsbijstandverzekering (telefoonnummer 0592-349340). Indien bemiddeling voor een of beide partijen niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan

onverminderd de bevoegdheid van de burgerlijke rechter het geschil, op schriftelijk verzoek van de leerling, worden onderworpen aan een voor beide partijen bindend advies.

ANNULEREN EN AFMELDEN VAN LESSEN EN CURSUSSEN

- **Door de leerling:** Het afmelden of verzetten van rijlessen dient minimaal **48 uur** voor aanvang van de les te gebeuren. Indien een les korter dan 48 uur van tevoren wordt afgezegd, is Rijschool Weverstede gerechtigd de volledige kosten van de les in rekening te brengen.
- **Door de rijschool:** Rijschool Weverstede behoudt zich het recht voor om lessen of volledige cursussen te annuleren (bijvoorbeeld bij overmacht, ziekte of onvoldoende aanmeldingen).
 - Bij het annuleren van een losse les korter dan **48 uur** van tevoren, wordt er in overleg direct een nieuwe afspraak ingepland zonder extra kosten.
 - Indien een volledige cursus door de rijschool wordt geannuleerd en niet kan worden verplaatst, hebben de leerlingen recht op volledige restitutie. Zij krijgen in dat geval het reeds betaalde lesgeld voor de betreffende cursus terug.
- **Wijze van afmelden:** Afmelden kan schriftelijk via info@rijschool-weverstede.nl of telefonisch bij de betreffende instructeur.

KLACHTENPROCEDURE

Klachten kunnen alleen als klacht worden beschouwd als deze schriftelijk worden ingediend. Dat kan via e-mail naar info@rijschool-weverstede.nl of via een formele brief. De indiener van de klacht geeft helder aan waaruit de onvrede over de dienstverlening bestaat.

INDIENEN VAN EEN KLACHT

Klachten kunnen worden ingediend ter attentie van de afdeling klachtenafhandeling. Deze afdeling handelt de klacht administratief af. Vermeld duidelijk over welke rijopleiding of dienst de klacht gaat. Alle klachten worden in behandeling genomen, mits deze schriftelijk zijn ingediend.

DE PROCEDURE

- **1. Ontvangst:** Na ontvangst van de klacht wordt bekeken of deze duidelijk is. Zo nodig wordt er contact opgenomen met de indiener voor nadere informatie.
- **2. Beoordeling:** Een duidelijke klacht wordt direct doorgegeven aan de verantwoordelijke manager van Rijschool Weverstede.
- **3. Termijn:** In principe wordt een klacht binnen **5 werkdagen** afgehandeld. Bij complexe zaken kan deze termijn worden verlengd.
- **4. Afwikkeling:** De afwikkeling gebeurt onder toezicht van de afdelingsmanager.

AFRONDING EN BEROEP

De afhandeling van de klacht wordt met de indiener besproken en, indien noodzakelijk, schriftelijk bevestigd. Wanneer de klant het niet eens is met de uiteindelijke beslissing, kan deze in beroep gaan via de wettelijke procedure.