

1. Door het aanvragen van een examen verklaart de opleider een overeenkomst aan te gaan met CBT Examens.
2. Na ontvangst en bevestiging van de aanvraag door CBT Examens heeft de opleider veertien dagen bedenktijd om de examenaanvraag kosteloos te annuleren (mits de examenopgaven nog niet verzonden zijn). In dat geval worden eventueel betaalde examengelden binnen veertien dagen gerestitueerd.
3. De overeenkomst wordt door CBT Examens per e-mail of telefonisch bevestigd en is hiermee bindend, tenzij de opleider of CBT Examens een beroep doet op de in deze voorwaarden opgenomen clausules.
4. De opleider ontvangt een declaratieformulier voor de aangevraagde examens tegelijkertijd met de examenopgaven, minimaal één week vóór de examendatum.
5. De examengelden dienen zo spoedig mogelijk ná het examen te worden voldaan.
6. Indien van toepassing stelt de opleider CBT Examens vóór het examen op de hoogte van eventuele bijzonderheden betreffende de kandidaten, zodat daarmee tijdens het examen rekening kan worden gehouden. Deze bijzonderheden worden vertrouwelijk behandeld.
7. Het niet deelnemen aan het examen van een of meerdere kandidaten ontheft de opleider niet van de betalingsverplichtingen.
8. Indien de kandidaat om medische redenen het examen niet kan afleggen, kan deze, na overleg van een medische verklaring, deelnemen aan het eerstvolgende examen. Eventuele meerkosten worden in rekening gebracht. Reeds betaalde examengelden worden niet gerestitueerd.
9. Indien niet aan de betalingsverplichting wordt voldaan, zullen de uitslag van het examens en de daarbij behorende diploma's en cijferlijsten niet verzonden worden.
10. De examenopgaven blijven eigendom van CBT Examens totdat deze worden vrijgegeven.
11. CBT Examens en de opleider hebben de plicht te zorgen voor een regelmatig verloop van het examen.
12. Mocht een examen door overmacht niet kunnen doorgaan, dan wordt in overleg met de opleider naar een alternatief gezocht.
13. De opleider is verplicht CBT Examens van iedere adreswijziging op de hoogte te stellen.
14. Alle informatie die door de opleider over kandidaten wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor CBT Examens. In het geval er sprake is van bedrijfsgevoelige informatie kan een geheimhoudingsverklaring onderdeel van de overeenkomst uitmaken.
15. Vragen (via e-mail, telefoon of post) van administratieve aard of met betrekking tot het examen of de inhoud hiervan worden binnen 24 uur beantwoord. Vragen die een langere verwerkingstijd dan 24 uur vragen, worden beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de vragensteller een uitvoerig antwoord kan verwachten.
16. Als u niet tevreden bent over CBT Examens kunt u een klacht indienen. In eerste instantie dient de opleider zich te wenden tot de arbitragecommissie van het CBT. Dit kan per brief, per e-mail of telefonisch. Binnen één week bevestigt het CBT de ontvangst van de ingediende klacht. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld. Het CBT zal de klacht en de geproduceerde stukken als dossier registreren en voor de duur van twee jaar bewaren. Klachten worden zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken, behandeld.
17. Klachten die een langere verwerkingstijd dan vier weken vragen, worden binnen vier weken beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de klager een uitvoerig antwoord kan verwachten. Wanneer CBT Examens de klacht niet kan oplossen kan een onafhankelijke derde (de arbitragecommissie) worden ingeschakeld via de Internationale Federatie Interinfo afd. Nederland. Het oordeel van deze commissie is voor CBT Examens bindend en eventuele consequenties worden zo snel mogelijk na uitspraak van de geschillencommissie afgehandeld. Het secretariaat van de arbitragecommissie is gevestigd te Krommenie, Tritonlaan 36, 1562 ZR, de heer B. Boot.