

Het lukt niet om in te loggen. Wat nu?

Ben je pas ingeschreven? Dan duurt het 24u voor je kan genieten van alle functionaliteiten zoals Toledo, livesmail en de webshop. Kan je op Toledo? Dan zou je ook op de webshop moeten kunnen.

Heb je je VIVES-account geactiveerd? Meer uitleg hierover vind je op <https://www.vives.be/nl/studeren/startpunt-tools/vives-account-beheren>.

Ik zie geen studiemateriaal verschijnen. Wat nu?

Krijg je de melding 'Er zijn momenteel geen inschrijfgegevens beschikbaar voor u in dit academiejaar' rechts bovenaan? Waarschijnlijk liep er iets mis bij jouw inschrijving of ben je nog niet opnieuw ingeschreven. Breng in dat geval je (her)inschrijving zo snel mogelijk in orde via kuloeket.vives.be.

Ik krijg al het studiemateriaal voor mijn opleiding te zien. Wat nu?

Na indienen van je ISP (<https://www.vives.be/nl/studeren/startpunt-tools/ku-loket>) zal je enkel het studiemateriaal van jouw persoonlijk traject te zien krijgen. Koop je materiaal aan voordat je ISP goedgekeurd is? Controleer nauwkeurig wat je bestelt, cursussen kunnen namelijk niet geretourneerd worden.

Welk studiemateriaal kan ik aankopen?

Via de webshop kan je een rekenmachine, handboeken, cursussen (digitaal of geprint) of VitalSource-syllabi aankopen.

Een aantal docenten werkt met een e-syllabus (deze wordt ontwikkeld in de tool VitalSource en wordt geopend in de tool Bookshelf). Je docent zal melden als er voor het desbetreffende opleidingsonderdeel een e-syllabus moet aangekocht worden. De handleiding voor het aanmaken van een account, het aankopen en gebruiken van een e-syllabus kan je terugvinden op www.vives.be/nl/studeren/tools/vitalsource.

Kan ik studiemateriaal aankopen voor opleidingsonderdelen die niet op mijn studieprogramma staan?

Dit is mogelijk. Nadat je bent ingelogd, kan je bovenaan zoeken op OLA-code, titel of ISBN-nummer.

Academic software wordt automatisch toegevoegd aan mijn bestelling? Wat nu?

Bij het plaatsen van je eerste bestelling worden de kosten voor software-licenties van Academic Software automatisch aan jouw bestelling toegevoegd en in rekening gebracht.

Meer info vind je op <https://www.vives.be/nl/studeren/startpunt-tools/signpost-academic-software>.

Maak je geen gebruik van deze webshop, dan zal de aanrekening van Academic Software automatisch naar jouw VIVES-mailbox gestuurd worden. Heb je hierover bijkomende vragen? Dan richt je je tot debiteuren.zuid@vives.be of debiteuren.noord@vives.be.

Hoe verloopt de betaling?

De betaling van het studiemateriaal gebeurt online (met kredietkaart of bankkaart). Opgelet: sluit na betaling het betalingsvenster niet af. Je wordt automatisch teruggestuurd naar onze webshop. Bij vroegtijdige afsluiting zal je bestelling niet correct worden verwerkt.

Waar vind ik mijn digitale cursus?

Op de startpagina van de webshop kan je meteen de aangekochte cursus(sen) downloaden (bovenaan, bij 'Mijn bestellingen'. Je klikt je bestelling open en kan daarna de cursus downloaden).



The screenshot shows the VIVES Cursusshop interface. At the top, there is a search bar with the text 'Zoeken op titel, Code, OLA, etc.' and icons for a shopping cart (0 items), a wishlist, and a user profile. Below the header, there are two course listings. Each listing includes a 'Verplicht' (Compulsory) label, the semester 'Eerste semester', the course title, the status 'Besteld', the price, the quantity '1', and a 'Cursus downloaden' (Download course) button. The first listing is for 'Verkenning van het recht 25-26' with a price of €5,70. The second listing is for 'Verkenning van de samenleving' with a price of €6,09. Both listings are for 'GR Maatschappelijk werk - Fase: 1' and are available in 'Kortrijk'.

Verplicht	Eerste semester				
vives	Verkenning van het recht 25-26	Besteld	€5,70	1	€5,70
Cursus downloaden					
GR Maatschappelijk werk - Fase: 1		Kortrijk			
Verplicht	Eerste semester				
vives	Verkenning van de samenleving	Besteld	€6,09	1	€6,09
Cursus downloaden					
GR Maatschappelijk werk - Fase: 1		Kortrijk			

Wanneer wordt mijn bestelling geleverd?

Zodra jouw betaling geregistreerd is, ontvang je een bevestigingsmail en krijg je op de startpagina van de webshop toegang tot het digitale cursusmateriaal. Heb je handboeken of geprinte cursussen besteld, dan kan je online de status van je bestelling verder opvolgen (via "Mijn bestellingen"). Cursussen worden verwerkt door VIVES, handboeken door Standaard Boekhandel. We proberen het studiemateriaal binnen de 7 werkdagen te leveren (bij jou thuis of in een afhaalpunt naar keuze). Voor een aantal handboeken is er een langere leveringstermijn mogelijk. Je ontvangt een mail zowel voor je handboeken als je cursussen zodra (een deel van) je bestelling is verstuurd naar het gekozen leveringsadres of afhaalpunt. De handboeken worden door Standaard Boekhandel vaak in verschillende pakketten verstuurd afhankelijk van de huidige voorraad en de leveringstermijn bij de uitgeverijen. Wie studiemateriaal thuis laat leveren, ontvangt een mail met een track & trace-code in de VIVES-mailbox.

Na betaling heb ik geen bevestigingsmail ontvangen. Wat nu?

Heb je jouw VIVES-mailbox gecontroleerd?

Via 'Mijn bestellingen' kan je online de status van je bestelling verder opvolgen.

Ik laat mijn studiemateriaal thuis leveren. Hoe weet ik waar mijn pakket is?

Je ontvangt een mail zodra (een deel van) je bestelling is verstuurd naar je leveringsadres of afhaalpunt. Handboeken van Standaard Boekhandel worden vaak in verschillende pakketten opgestuurd, afhankelijk van de leveringstermijn bij de uitgeverijen. Wie studiemateriaal thuis laat leveren, ontvangt een mail met een track & trace-code in de VIVES-mailbox.

Kan ik een factuur ontvangen?

Je zal automatisch een factuur ontvangen in jouw VIVES-mailbox. Heb je geen factuur ontvangen? Dan richt je je tot debiteuren.zuid@vives.be of debiteuren.noord@vives.be.

Kan ik een factuur ontvangen op naam van m'n werkgever of vanuit KMO-portefeuille?

Heb je een alternatieve betaalmethode nodig (bv. in het kader van KMO-portefeuille, een factuur op naam van je werkgever, via STUVO, ...), dan klik je onder 'Facturatie voor werkgever, via KMO-portefeuille, STUVO, ...' op 'Bevestigen'.

FACTURATIE VOOR WERKGEVER, VIA KMO-ORTEFEUILLE, STUVO,

...

Wens je gebruik te maken van één van bovenstaande alternatieve betaalmethodes, klik dan hier op 'Andere facturatie'. De activatiecode om deze betaaloctie te selecteren kan je aanvragen via het chaticoontje rechtsonder. Je krijgt telkens dezelfde code die je bij elke bestelling opnieuw kan gebruiken. Ben je de code kwijt? Vraag ze opnieuw aan via de chatbot. Let op! Na het plaatsen van je bestelling is het niet meer mogelijk om aanpassingen te doen aan de factuur. Controleer dus vooraf zorgvuldig of alle gegevens correct ingevuld zijn.

Bevestigen

Daarna vul je de volgende activatiecode in: 819273OK (zonder spaties en met hoofdletters).

FACTURATIE VOOR WERKGEVER, VIA KMO-ORTEFEUILLE, STUVO, ...

Activatie code:

Activatie code

Extra betaalmethodes na bevestigen van cursusdienst

Een activatiecode is enkel nodig wanneer de factuur niet op naam van de student staat, of wanneer er bij problemen met online betaling eerst een factuur vereist is voordat er betaald kan of mag worden.

[Annuleren](#)

Wens je een factuur op naam van je werkgever of via KMO-portefeuille, vul dan alle velden in en klik op 'Bevestigen'. Verloopt de betaling via STUVO, selecteer dan 'Betaling via STUVO' en klik op 'Bevestigen'.

FACTURATIE VOOR WERKGEVER, VIA KMO-ORTEFEUILLE, STUVO,

...

☒ Factuur aan werkgever student (KMO Portefeuille) ☐ Betaling via STUVO ☐ Betaling via goedkeuring VIVES

Heb je omwille van een andere reden nood aan alternatieve betaling, stuur een mail naar cursusdienst@vives.be of webshop.afstandsonderwijs@vives.be.

Ik heb per ongeluk een verkeerde bestelling geplaatst. Wat nu?

Neem contact op met webshop.afstandsonderwijs@vives.be voor studenten afstandsonderwijs of cursusdienst@vives.be voor studenten regulier onderwijs. Opgelet: het is niet mogelijk om cursussen te retourneren. Aangekochte cursussen (digitaal en geprint) kunnen niet worden geretourneerd zoals vermeld in de algemene voorwaarden. Handboeken retourneren kan enkel indien dit binnen de veertien dagen na afhaling gebeurt met een ingevuld retourformulier in bijlage en het handboek voldoet aan de voorwaarden (zie [retourformulier voor studenten van de dagopleiding](#) of [retourformulier voor studenten afstandsonderwijs](#)).

Gedetailleerde handleiding

De handleiding kan je op de startpagina van de webshop terugvinden.