

## **Algemene Voorwaarden Taalinstituut “Spaans in Nijmegen”**

Afgeleid van de Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen van de Branchevereniging “Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO)”, tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond.

### **Artikel 1 - Definities**

**Spaans in Nijmegen:** Xacobeo vof, ingeschreven in het Handelsregister, KvK Nijmegen onder nummer 09158043, in deze Algemene Voorwaarden de leverancier van een educatieve dienst.

**Onderwijs:** Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

**Contactonderwijs:** Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

**Niet-formeel onderwijs:** Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.

**Educatieve dienst:** Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.

**Overeenkomst:** Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

**Overeenkomst op afstand:** Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.

**Consument:** Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van “Spaans in Nijmegen” afneemt.

### **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen “Spaans in Nijmegen” en de consument met betrekking tot een educatieve dienst.

### **Artikel 3 - Aanbod**

1. “Spaans in Nijmegen” brengt het aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit.

2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en van het lesmateriaal dat de consument dient aan te schaffen naast de educatieve dienst. Het lesmateriaal maakt geen deel uit van de educatieve dienst en dient door de consument zelf te worden aangeschaft. “Spaans in Nijmegen” verstrekt de hiervoor benodigde informatie.

3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod van de educatieve dienst vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens:

- 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,

4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van “Spaans in Nijmegen”.
5. “Spaans in Nijmegen” mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
  - a. de identiteit en het adres van “Spaans in Nijmegen”, inclusief het bezoekadres van de vestiging van “Spaans in Nijmegen”;
  - b. het recht van de consument de overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
  - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met “Spaans in Nijmegen” via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
  - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

#### **Artikel 4 - Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door betaling van de factuur door de consument binnen 14 dagen vóór aanvang van de cursus. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan geen bevestiging van “Spaans in Nijmegen”, het betalingsafschrift van de bank geldt dan als bevestiging. Indien er bij ontvangst van de betaling geen plaats is in de beoogde cursus, dan is er geen overeenkomst tot stand gekomen en stort “Spaans in Nijmegen” het betaalde bedrag direct terug.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt “Spaans in Nijmegen” een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door “Spaans in Nijmegen” kan de consument de opdracht annuleren.
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 de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **Artikel 5 – Annulering**

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:
  - a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een e-mail of een aangetekend schrijven;
  - b. annulering is mogelijk tot zeven dagen vóór aanvang van het contactonderwijs. De consument is dan geen lesgeld verschuldigd, eventueel gestort cursusgeld wordt direct teruggestort.
  - c. bij annulering minder dan zeven dagen voor aanvang van het contactonderwijs is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

#### **Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst**

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.
2. Gedurende zeven werkdagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn zeven werkdagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.

3. De consument heeft in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. “Spaans in Nijmegen” betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

4. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door “Spaans in Nijmegen” met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

#### **Artikel 7 - Prijswijzigingen**

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs de prijs wordt verhoogd.

3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

#### **Artikel 8 – Levering**

“Spaans in Nijmegen” levert de educatieve dienst. Het daarbij benodigde lesmateriaal wordt door de consument zelf aangeschaft.

#### **Artikel 9 - Conformiteit**

De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.

#### **Artikel 10 - Betaling**

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door “Spaans in Nijmegen” aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2. Betaling in termijnen is niet mogelijk.

3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. “Spaans in Nijmegen” mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 14 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.

#### **Artikel 11 - Niet-tijdige betaling**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. “Spaans in Nijmegen” zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is “Spaans in Nijmegen” gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtigde) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.

3. De consument mag geen gebruik maken van de educatieve dienst zolang de factuur niet is voldaan.

4. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal “Spaans in Nijmegen” het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

#### **Artikel 12 - Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. “Spaans in Nijmegen” heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

#### **Artikel 13 – Aansprakelijkheid van “Spaans in Nijmegen”**

1. Voor zover “Spaans in Nijmegen” toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van “Spaans in Nijmegen” voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van “Spaans in Nijmegen” voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van “Spaans in Nijmegen”, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

#### **Artikel 14 – Vertrouwelijkheid**

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door “Spaans in Nijmegen”, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. “Spaans in Nijmegen” conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

#### **Artikel 15 – Vragen en klachten**

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door “Spaans in Nijmegen” beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door “Spaans in Nijmegen” per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij “Spaans in Nijmegen”, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten terzake verliest.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 16.

#### **Artikel 16 – Geschillenregeling**

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de

consument als door “Spaans in Nijmegen” aanhangig worden gemaakt bij Koppelaar Coaching en Counseling, Kerkenbos 10-47, 6546 BB te Nijmegen, verder te noemen “de geschillencommissie”.

3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij “Spaans in Nijmegen” heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is “Spaans in Nijmegen” aan deze keuze gebonden.

7. Wanneer “Spaans in Nijmegen” een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. “Spaans in Nijmegen” dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

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.

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.