

Juridische documenten

# Algemene Voorwaarden

**Telefoon** 085-0653026

**Email** [info@tulptraining.nl](mailto:info@tulptraining.nl)

**Plaats** Rotterdam

# Inhoudsopgave

Art. 1	
<b>Algemeen</b>	3
Art. 2	
<b>Aanbieding, offerte en bevestiging</b>	3
Art. 3	
<b>De uitvoering van de overeenkomst</b>	3
Art. 4	
<b>Inschakelen van derden</b>	4
Art. 5	
<b>Rechten van intellectuele eigendom en eigendomsrechten</b>	5
Art. 6	
<b>Gebruik en licentie</b>	5
Art. 7	
<b>Honorarium en bijkomende kosten</b>	6
Art. 8	
<b>Betaling</b>	6
Art. 9	
<b>Opzegging en ontbinding van de overeenkomst</b>	6
Art. 10	
<b>Garanties en vrijwaringen</b>	7
Art. 11	
<b>Aansprakelijkheid</b>	7
Art. 12	
<b>Overmacht</b>	8
Art. 13	
<b>Persoonsgegevens</b>	9
Art. 14	
<b>Overig</b>	9

## Art. 1

### Algemeen

#### 1.1

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding of offerte van Tulp Training B.V. gevestigd te Rotterdam en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 66953529 (hierna: 'Tulp Training') ter zake van door haar te leveren diensten en maken integraal onderdeel uit van iedere overeenkomst tussen Tulp Training en haar Opdrachtgever, de totstandkoming, de inhoud en de nakoming van al-le tussen Opdrachtgever en Tulp Training gesloten overeenkomsten.

#### 1.2

Onder Opdrachtgever wordt verstaan degene die aan Tulp Training B.V. een opdracht verstrekt c.q. degene met wie zij een overeenkomst sluit c.q. degene die een opleiding of training bij Tulp Training volgt.

#### 1.3

Afwijkingen en aanvullingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze nadrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen.

#### 1.4

De toepasselijkheid van inkoop- of andere voorwaarden van Opdrachtgever zijn uitgesloten en worden, voor zover nodig, uitdrukkelijk van de hand gewezen.

#### 1.5

Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig is of vernietigd wordt, blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden onverminderd van kracht. De nietige of vernietigde bepaling dient, voor zover mogelijk en zo veel mogelijk, in overeenstemming met de (overige) bepalingen van deze algemene voorwaarden te worden uitgelegd. Tulp Training en Opdrachtgever treden zo nodig in overleg met het doel om een nieuwe bepaling overeen te komen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepaling.

## Art. 2

### Aanbieding, offerte en bevestiging

#### 2.1

Aanbiedingen en offertes zijn vrijblijvend en zijn dertig dagen geldig, tenzij anders

aangegeven.

#### 2.2

De in de offerte genoemde prijzen en aanbiedingen gelden uitsluitend voor de daarin genoemde diensten en/of zaken. Indien buiten hetgeen in de offerte is omschreven nog andere diensten en/of zaken worden geleverd, dan worden deze als meerwerk/meerkosten in rekening gebracht.

#### 2.3

Tulp Training kan niet worden gehouden aan haar offertes en aanbiedingen indien Opdrachtgever redelijkerwijs kan begrijpen dat deze een kennelijke verschrijving of vergissing bevatten.

#### 2.4

Prijsopgaven kunnen wijzigingen ondergaan door een onvoorziene verandering in de werkzaamheden. Prijzen zijn exclusief btw en andere heffingen van overheidswege. Genoemde tarieven en aanbiedingen gelden niet automatisch voor toekomstige opdrachten.

#### 2.5

Opdrachten dienen door Opdrachtgever schriftelijk of per e-mail te worden bevestigd.

#### 2.6

Annulering van een overeenkomst door Opdrachtgever is slechts toegestaan met wederzijds goedvinden of indien en voorzover hierin door de bepalingen van deze algemene voorwaarden wordt voorzien.

#### 2.7

Wanneer Opdrachtgever eenzelfde opdracht tegelijkertijd aan anderen dan Tulp Training wenst te verstrekken of de opdracht reeds eerder aan een ander heeft verstrekt, dient zij Tulp Training, onder vermelding van de namen van deze anderen, hiervan op de hoogte te stellen.

## Art. 3

### De uitvoering van de overeenkomst

#### 3.1

De overeenkomst tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

#### 3.2

Tulp Training zal zich inspannen om de overeenkomst naar beste kunnen en onder toe-passing van voldoende zorgvuldigheid en vakmanschap nakomen. Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen en laten wat redelijkerwijze nodig en wenselijk is om een tijdige en juiste uitvoering van de overeenkomst mogelijk te maken. Tulp Training heeft een inspanningsverplichting jegens Opdrachtgever, nooit een resultaatsverplichting.

### 3.3

Opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens waar Tulp Training om verzoekt en/of waarvan Opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst door Tulp Training, tijdig aan Tulp Training worden verstrekt.

### 3.4

Opdrachtgever is gehouden al datgene te doen, wat redelijkerwijs nodig of wenselijk is om een tijdige en juiste levering door Tulp Training mogelijk te maken, zulks in het bijzonder door het tijdig (laten) aanleveren van volledige, deugdelijke en duidelijke gegevens of materialen. Zolang de gegevens of materialen niet aan Tulp Training zijn verstrekt heeft Tulp Training het recht de uitvoering van de overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende extra kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

### 3.5

Een door Tulp Training opgegeven termijn voor het volbrengen van de opdracht heeft een indicatieve strekking, tenzij uit de aard of de inhoud van de overeenkomst anders blijkt.

### 3.6

Overschrijding van de levertijd verplicht Tulp Training niet tot enige schadevergoeding en geeft opdrachtgever niet het recht de overeenkomst te ontbinden en/of anderszinds zijn uit de overeenkomst voortvloeiende verplichting op te schorten.

### 3.7

Indien is overeengekomen dat Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de opdracht apparatuur en/of materialen en/of gegevens en/of informatiedragers aan Tulp Training ter beschikking stelt, of dat Opdrachtnemer op locatie van Opdrachtgever komt te werken, is Opdrachtgever

verplicht er zorg voor te dragen dat wordt voldaan aan de voor de uitvoering van de opdracht noodzakelijke specificaties en werkomgeving.

### 3.8

Indien de werkzaamheden in fasen of onderdelen worden uitgevoerd, kan Tulp Training de uitvoering van die fasen of onderdelen tot een volgende fase of onderdeel opschorten tot Opdrachtgever de resultaten van de vorige fase of onderdeel schriftelijk heeft goedgekeurd en/of heeft betaald.

### 3.9

Overeengekomen termijnen betreffen nooit een fatale termijn. In geval van overschrijding van een uitvoeringstermijn, dient Opdrachtgever Tulp Training onverwijld, schriftelijk en behoorlijk in gebreke te stellen, waarbij aan Tulp Training een redelijke termijn voor nakoming gegeven wordt, voordat Opdrachtgever zich op de (gevolgen van de) overschrijding van de termijn kan beroepen.

### 3.10

Tenzij anders is overeengekomen behoren het uitvoeren van tests, het aanvragen van vergunningen en het beoordelen of instructies van Opdrachtgever voldoen aan wettelijke- of kwaliteitsnormen, niet tot de opdracht van Tulp Training.

### 3.11

Klachten over de dienstverlening kan Opdrachtgever kenbaar maken door een e-mail te sturen naar: [info@tulptraining.nl](mailto:info@tulptraining.nl), onder vermelding van een klantnummer en een omschrijving van de klacht.

## Art. 4

### Inschakelen van derden

#### 4.1

Indien en voor zover een goede uitvoering van de overeenkomst dit vereist, heeft Tulp Training het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden.

#### 4.2

Tenzij anders is overeengekomen, worden opdrachten aan derden, in het kader van de totstandkoming van het product of dienst, door of namens Opdrachtgever verstrekt. Op verzoek van Opdrachtgever kan Tulp Training, voor rekening en risico van Opdrachtgever, als gemachtigde optreden. Partijen kunnen

hiervoor een nader over een te komen vergoeding afspreken.

#### 4.3

Indien Tulp Training op verzoek van Opdrachtgever een begroting voor kosten van derden opstelt, dan zal deze begroting slechts een indicatieve strekking hebben. Des-gewenst kan Tulp Training namens Opdrachtgever offertes aanvragen.

#### 4.4

Indien bij de uitvoering van de opdracht Tulp Training volgens uitdrukkelijke afspraak voor eigen rekening en risico goederen of diensten van derden betreft, waarna deze goederen of diensten worden doorgegeven aan Opdrachtgever, dan zullen de bepalingen uit de algemene voorwaarden van de toeleverancier met betrekking tot de kwaliteit, kwantiteit, hoedanigheid en levering van deze goederen of diensten ook gelden jegens Opdrachtgever.

### Art. 5

## Rechten van intellectuele eigendom en eigendomsrechten

#### 5.1

Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, berusten alle in het kader van de overeenkomst door Tulp Training ontwikkelde of ter beschikking gestelde stukken, zoals onder andere cursusmateriaal, folders, brochures, teksten, schetsen, adviezen, rapporten, en de lay-out daarvan uitsluitend bij Tulp Training of haar licentiegevers.

#### 5.2

Tenzij het werk er zich niet voor leent, is Tulp Training te allen tijde gerechtigd om haar naam op of bij het werk te (laten) vermelden of verwijderen en is het Opdrachtgever niet toegestaan om, zonder voorafgaande toestemming, het werk zonder vermelding van de naam van Tulp Training openbaar te maken of te verveelvoudigen.

#### 5.3

Tenzij anders is overeengekomen, blijven de in het kader van de opdracht door Tulp Training tot stand gebrachte werktekeningen, illustraties, prototypes, maquettes, mal-len, ontwerpen, ontwerpschetsen, films, broncode en andere materialen of (elektronische) bestanden, eigendom van Tulp Training, ongeacht of deze aan Opdrachtgever of aan derden ter hand zijn gesteld.

#### 5.4

Alle door Tulp Training verstrekte stukken, zoals adviezen, designs, schetsen, tekeningen en software, zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door Opdrachtgever. Het is Opdrachtgever niet toegestaan om deze zonder voorafgaande toestemming van Tulp Training te verveelvoudigen, openbaar te maken of op enigerlei wijze ter kennis van derden te brengen, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

### Art. 6

## Gebruik en licentie

#### 6.1

Wanneer Opdrachtgever volledig voldoet aan zijn verplichtingen ingevolge de overeenkomst met Tulp Training, verkrijgt hij een licentie tot het gebruik van het materiaal voor zover dit betreft het recht van openbaarmaking en verveelvoudiging overeenkomstig de bij de opdracht overeengekomen bestemming. Zijn er over de bestemming geen afspraken gemaakt, dan blijft de licentieverlening beperkt tot dat gebruik van het materiaal, waarvoor op het moment van het verstrekken van de opdracht vaststaande voornemens bestonden. Deze voornemens dienen aantoonbaar voor het sluiten van de overeenkomst aan Tulp Training bekend te zijn gemaakt.

#### 6.2

Opdrachtgever is zonder de schriftelijke toestemming van Tulp Training niet gerechtigd het materiaal ruimer of op andere wijze te (laten) gebruiken dan is overeengekomen. In geval van niet overeengekomen ruimer of ander gebruik, hieronder ook begrepen wijziging, vermindering of aantasting van het voorlopige- of definitieve product, heeft Tulp Training recht op een vergoeding wegens inbreuk op zijn/haar rechten van tenminste drie maal het overeengekomen honorarium, althans een vergoeding die in redelijkheid en billijkheid in verhouding staat tot de gepleegde inbreuk, onverminderd het recht van Tulp Training een vergoeding voor de daadwerkelijk geleden schade te vorderen.

#### 6.3

Het is Opdrachtgever niet (langer) toegestaan de ter beschikking gestelde resultaten te gebruiken en elke in het kader van de opdracht aan Opdrachtgever verstrekte licentie komt te vervallen:

- vanaf het moment dat Opdrachtgever zijn

(betalings)verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst niet (volledig) nakomt of anderszins in gebreke is, tenzij de tekortkoming van Opdrachtgever in het licht van de gehele opdracht van ondergeschikte betekenis is;

- indien de opdracht, om welke reden dan ook, voortijdig wordt beëindigd, tenzij de gevolgen hiervan in strijd zijn met de redelijkheid en billijkheid.

#### 6.4

Tulp Training heeft met inachtneming van de belangen van Opdrachtgever, de vrijheid om het ontwerp te gebruiken voor zijn eigen publiciteit of promotie.

### Art. 7

## Honorarium en bijkomende kosten

#### 7.1

Tulp Training zal de door Opdrachtgever verschuldigde bedragen aan Opdrachtgever factureren. Tulp Training mag dat per e-mail doen.

#### 7.2

De betalingstermijn van een factuur is 14 dagen na factuurdatum, tenzij expliciet anders is overeengekomen.

#### 7.3

Indien Opdrachtgever 14 dagen na de betalingstermijn nog niet volledig heeft betaald, zal Tulp Training een betalingsherinnering sturen met het verzoek om alsnog (volledig) te betalen. Indien na deze ingebrekestelling nog niet (volledig) is betaald, is Tulp Training gerechtigd zonder nadere mededeling de levering van haar diensten en werkzaamheden op te schorten en Opdrachtgever is over het openstaande bedrag de wettelijke rente verschuldigd.

#### 7.4

Indien Opdrachtgever in verzuim is, is Opdrachtgever naast het verschuldigde bedrag en de daarop verschenen rente, gehouden tot een volledige vergoeding van zowel buitengerechtelijke- als gerechtelijke incassokosten, daaronder begrepen de kosten voor advocaten, juristen, deurwaarders en incassobureaus.

#### 7.5

Indien Tulp Training door het niet tijdig of niet aanleveren van volledige-, deugdelijke- en duidelijke gegevens/materialen of door

een gewijzigde- hetzij onjuiste opdracht of informatieverstrekking genoodzaakt is meer of andere werkzaamheden te verrichten, zullen deze werkzaamheden apart worden gehonoreerd, op basis van de gebruikelijk door Tulp Training gehanteerde honorariumtarieven.

### Art. 8

## Betaling

#### 8.1

Betalingen dienen plaats te vinden binnen 14 werkdagen na factuurdatum. Indien na het verstrijken van deze termijn door Tulp Training nog geen (volledige) betaling is ontvangen, is Opdrachtgever in verzuim en is hij rente verschuldigd gelijk aan de wettelijke rente. Alle door Tulp Training gemaakte kosten, zoals proceskosten en buitengerechtelijke- en gerechtelijke kosten, daaronder begrepen de kosten voor juridische bijstand, deurwaarders en incassobureaus, gemaakt in verband met te late betalingen, komen ten laste van Opdrachtgever.

#### 8.2

Tulp Training heeft, tenzij schriftelijk anders overeengekomen, het recht haar honorarium maandelijks in rekening te brengen voor verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten ten behoeve van de uitvoering van de opdracht.

#### 8.3

Opdrachtgever verricht de aan Tulp Training verschuldigde betalingen zonder korting of verrekening, behoudens verrekening met op de overeenkomst betrekking hebbende verrekenbare voorschotten, die hij aan Tulp Training heeft verstrekt. Opdrachtgever is niet gerechtigd betaling van facturen van reeds verrichte werkzaamheden op te schorten.

### Art. 9

## Opzegging en ontbinding van de overeenkomst

#### 9.1

Wanneer Opdrachtgever een overeenkomst opzegt, dient hij, het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan verrichte werkzaamheden te betalen.

#### 9.2

Indien de overeenkomst door Tulp Training wordt ontbonden wegens een toerekenba-



re tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst door Opdrachtgever, dient Opdrachtgever, naast een schadevergoeding, het honorarium en de gemaakte kosten met betrekking tot de tot dan verrichte werkzaamheden te betalen. Gedragingen van Opdrachtgever op grond waarvan van Tulp Training redelijkerwijs niet meer gevegd kan worden dat de opdracht wordt afgerond, worden in dit verband mede beschouwd als toerekenbare tekortkoming.

### 9.3

Zowel Tulp Training als Opdrachtgever hebben het recht de overeenkomst onmiddellijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden in geval van faillissement of (voorlopige) sur-séance van de andere partij. Ingeval van faillissement van Opdrachtgever heeft Tulp Training het recht het verstrekte gebruiksrecht te beëindigen, tenzij de gevolgen hiervan in strijd met de redelijkheid en billijkheid zijn.

### 9.4

Indien Opdrachtgever een natuurlijk persoon is, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf, en de overeenkomst op afstand (zoals via internet of telefonisch) tot stand komt, kan deze de overeenkomst binnen de bedenktijd van veertien dagen zonder opgave van redenen beëindigen, tenzij: a) de dienst binnen de bedenktijd al klaar is en b) de consument heeft verklaard dat zij afziet van de bedenktijd en c) de consument uitdrukkelijk heeft ingestemd met de start van de dienst binnen de bedenktijd.

### 9.5

In geval van ontbinding door Opdrachtgever wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen door Tulp Training zullen de reeds geleverde prestaties en de daarmee samenhangende betalingsverplichting geen voorwerp van onge-daanmaking zijn, tenzij Opdrachtgever bewijst dat Tulp Training ten aanzien van die prestaties in verzuim is.

### 9.6

Bedragen die Tulp Training vóór de ontbinding heeft gefactureerd in verband met hetgeen hij ter uitvoering van de overeenkomst reeds naar behoren heeft verricht of geleverd, blijven met inachtneming van het in de vorige volzin bepaalde onverminderd verschuldigd en worden op het moment van de ontbinding direct opeisbaar.

### 9.7

Wanneer de werkzaamheden van Tulp Training bestaan uit het bij herhaling verrichten van soortgelijke werkzaamheden, dan zal de daarvoor geldende overeenkomst, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, gelden voor onbepaalde tijd. Deze overeenkomst kan worden beëindigd door opzegging op de wijze waarop de overeenkomst tot stand gekomen is, met inachtneming van een redelijke opzegtermijn van ten minste één maand.

## Art. 10

### Garanties en vrijwaringen

#### 10.1

Tulp Training garandeert dat het geleverde door of vanwege hem/haar is ontworpen en of geproduceerd en dat, indien er auteursrecht op het product rust, hij/zij geldt als maker in de zin van de Auteurswet en als auteursrechthebbende over het werk kan beschikken.

#### 10.2

Opdrachtgever vrijwaart Tulp Training of door Tulp Training bij de opdracht ingeschakelde personen voor alle aanspraken van derden voortvloeiend uit de toepassingen of het gebruik van het resultaat van de opdracht.

#### 10.3

Opdrachtgever vrijwaart Tulp Training voor aanspraken met betrekking tot rechten van intellectuele eigendom op door Opdrachtgever verstrekte materialen of gegevens, die bij de uitvoering van de opdracht worden gebruikt.

## Art. 11

### Aansprakelijkheid

#### 11.1

Tulp Training is in het kader van de totstandkoming of uitvoering van de overeenkomst niet aansprakelijk behoudens in de gevallen hieronder genoemd en ten hoogste tot de daarbij vermelde limieten.

#### 11.2

Tulp Training is niet aansprakelijk voor:

- fouten of tekortkomingen in het materiaal dat door Opdrachtgever ter hand is gesteld;
- misverstanden, fouten of tekortkomingen

ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst indien deze hun aanleiding of oorzaak vinden in handelingen van Opdrachtgever, zoals het niet tijdig of niet aanleveren van volledige-, deugdelijk-ke- en duidelijke gegevens/materialen;

- fouten of tekortkomingen van door of namens Opdrachtgever ingeschakelde derden.
- gebreken in offertes van toeleveranciers of voor overschrijdingen van prijsopgaven van toeleveranciers.

### 11.3

Indien en voor zover Tulp Training aansprakelijk is, is zij uitsluitend aansprakelijk voor aan hem toerekenbare, directe schade.

Onder directe schade wordt enkel verstaan:

- redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden;
- de eventuele redelijke kosten noodzakelijk om een gebrekkige prestatie van Tulp Training aan de overeenkomst te laten beantwoorden;
- redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Opdrachtgever aantoont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van de directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.

### 11.4

Aansprakelijkheid van Tulp Training voor alle overige dan de hiervoor in lid 3 genoemde schade, zoals indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, verminkte- of vergane gegevens of materialen, of schade door bedrijfsstagnatie, is uitgesloten. Tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Tulp Training, zulks te bewijzen door Opdrachtgever.

### 11.5

De totale aansprakelijkheid van Tulp Training voor schade geleden door Opdrachtgever als gevolg van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming door Tulp Training van haar verplichtingen onder de overeenkomst, is per gebeurtenis dan wel een reeks van samenhangende gebeurtenissen beperkt tot een bedrag gelijk aan de vergoedingen die Opdrachtgever aan Tulp Training in de laatste vijf (5) maanden heeft betaald.

### 11.6

In geval van opzet of bewuste roekeloosheid

van de bedrijfsleiding van Tulp Training, zulks te bewijzen door Opdrachtgever, komen de uitsluitingen en beperkingen van aansprakelijkheid te vervallen.

### 11.7

Partijen kunnen alleen aanspraak maken op vergoeding van hun schade als bedoeld wanneer de benadeelde partij de tekortschietende en/of onrechtmatig handelende partij schriftelijk in gebreke stelt en deze laatste partij niet binnen de gestelde termijn is overgegaan tot correcte nakoming en/of opheffing van de onrechtmatige situatie. De verplichting tot ingebrekestelling vervalt indien nakoming of herstel blijvend onmogelijk is.

### 11.8

Elke aansprakelijkheid vervalt door het verloop van één jaar vanaf het moment dat de opdracht is voltooid.

## Art. 12

### Overmacht

#### 12.1

Geen van de partijen is gehouden tot nakoming van enige verplichting, daaronder begrepen enige wettelijke en/of overeengekomen garantieverplichting, indien hij daar-toe verhinderd is als gevolg van overmacht. Onder overmacht van de zijde van Tulp Training wordt ondermeer verstaan: storingen van publieke infrastructuur die normaliter voor Tulp Training beschikbaar is, en waar de levering van diensten afhankelijk van is, maar waarover Tulp Training geen feitelijke macht kan uitoefenen, storingen als gevolg van computercriminaliteit (zoals (D)DOS-aanvallen of al dan niet succesvolle pogingen om netwerkbeveiligingen te omzeilen, overheidsmaatregelen, stakingen en gebrekkigheid van zaken, apparatuur of programmatuur waarvan Opdrachtgever het gebruik heeft voorgeschreven.

#### 12.2

Indien een overmachtsituatie langer dan zestig dagen duurt, heeft iedere partij het recht om de overeenkomst te ontbinden. Hetgeen reeds op grond van de overeenkomst gepresteerd is, wordt in dat geval naar verhouding afgerekend, zonder dat partijen elkaar overigens iets verschuldigd zijn.

## Art. 13



## Persoonsgegevens

### 13.1

Tulp Training verwerkt persoonsgegevens uitsluitend in het kader van de overeengekomen opdracht. Wij informeren websitebezoekers en/of Opdrachtgever hier meer uitgebreid over in onze privacyverklaring.

### 13.2

Opdrachtgever stemt ermee in dat wij naar eigen inzicht verwerkers kunnen inschakelen voor het uitvoeren van bepaalde werkzaamheden die voortvloeien uit de opdracht. In dat geval zullen wij een verwerkersovereenkomst afsluiten met de betreffende verwerker.

## Art. 14

### Overig

#### 14.1

Het is Opdrachtgever niet toegestaan enig recht uit een met Tulp Training gesloten overeenkomst aan derden over te dragen, anders dan bij overdracht van zijn gehele onderneming.

#### 14.2

Partijen zijn gehouden feiten en omstandigheden, die in het kader van de opdracht aan de andere partij ter kennis komen, vertrouwelijk te behandelen. Derden, die bij de uitvoering van de opdracht worden betrokken, zullen ten aanzien van deze feiten en omstandigheden afkomstig van de andere partij aan eenzelfde vertrouwelijke behandeling worden gebonden.

#### 14.3

Tulp Training behoudt zich het recht voor de algemene voorwaarden te wijzigen of aan te vullen. Wijzigingen treden in werking veertien dagen na de dag waarop de wijzigingen zij bekend gemaakt, tenzij in de bekendmaking een latere datum van inwerking-treding is vermeld. Wijzigingen gelden ook ten aanzien van reeds gesloten overeenkomsten. Indien Opdrachtgever een wijziging niet wil accepteren, dient Opdrachtgever dat binnen twee weken na hiermee bekend te zijn geworden schriftelijk gemotiveerd mede te delen aan Tulp Training. Tulp Training kan daarop de wijzigingen heroverwegen. Indien Tulp Training vervolgens de wijziging niet intrekt, kan Opdrachtgever bin-

nen 5 werkdagen nadien de overeenkomst beëindigen tegen deze datum.

#### 14.4

Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering daarvan noodzakelijk is om deze te wijzigen of aan te vullen, dan zullen partijen tijdig en in onderling overleg tot aanpassing van de overeenkomst overgaan. Dit kan consequenties hebben voor hetgeen oorspronkelijk overeengekomen werd, zoals niet-limitatief: met betrekking tot het overeengekomen bedrag en de overeengekomen levertijd.

#### 14.5

Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

#### 14.6

Op de overeenkomst tussen Tulp Training en Opdrachtgever is het Nederlands recht van toepassing.

#### 14.7

Voor zover door de regels van dwingend recht niet anders wordt voorgeschreven, zullen alle geschillen die mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst worden voorgelegd aan de bevoegde Nederlandse rechter in het Arrondissement waar Tulp Training gevestigd is.



## Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden Consumenten van de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) zijn tot stand gekomen in overleg met De Consumentenbond in november 2020 en treden in werking uiterlijk op 1 september 2021.

### Inhoud

Artikel 1 - Definities .....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid .....	3
Artikel 3 - Aanbod.....	3
Artikel 4 - Overeenkomst .....	4
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst .....	4
Artikel 6 - Auteursrechten .....	7
Artikel 7 - Prijswijzigingen .....	8
Artikel 8 - Levering.....	8
Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst .....	8
Artikel 10 - Betaling .....	8
Artikel 11 - Niet-tijdige betaling .....	9
Artikel 12 - Opschorten .....	9
Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer.....	9
Artikel 14 - Vertrouwelijkheid .....	10
Artikel 15 - Vragen en klachten .....	10
Artikel 16 - Geschillenregeling.....	10
Artikel 17 - Nakominggarantie .....	11
Artikel 18 - Wijziging.....	11

## Algemene Voorwaarden Consumenten NRTO

### Artikel 1 - Definities

Abonnement	Een regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke 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	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving. Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in de vorm van een abonnement.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die tussen de ondernemer 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 studentaccount 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 de ondernemer afneemt.

## **Artikel 2 - Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en u met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien de ondernemer ook andere (branche-gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst.  
Dit geldt niet als er bepalingen in zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan de bepalingen die staan in het Onderwijs- en het examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor u gunstigste bepaling. Wel mag de ondernemer altijd ten gunste van u afwijken ook ten opzichte van de algemene voorwaarden. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

## **Artikel 3 - Aanbod**

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
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. 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.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
  5. De ondernemer 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.
  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 de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
    - b. het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 5 en 6;
    - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer 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 aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kunt u 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 u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst**

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. De ondernemer 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 de ondernemer worden onderbouwd:

## Algemene Voorwaarden Consumenten NRTO

	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 maand 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). 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"> <li>• Bij opleiding lopend over het jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden/dagen waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.</li> <li>• 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.</li> </ul>	<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). 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"> <li>• Bij opleiding lopend over het hele jaar: de kosten naar rato van het aantal maanden waarin de opleiding is gevolgd inclusief de lopende maand.</li> <li>• 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.*</li> </ul>

*\*NRTO-leden mogen standaard of in individuele gevallen ten gunste van u afwijken van de percentages in bovenstaande tabel.*

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



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 de ondernemer worden onderbouwd.
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 de ondernemer 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. 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 de ondernemer 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.
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 de ondernemer 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.
7. De ondernemer stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.

8. Met inachtneming van het bepaalde in lid 9, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
9. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 5 en 6 dient u eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer 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 de ondernemer worden voldaan.
10. Indien u een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 5 en 6 wordt, zonder dat u een boete bent verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan u van rechtswege ontbonden.
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 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 de ondernemer verschuldigd.
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 tevoren 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. de ondernemer de sub a bedoelde verklaring aan u heeft bevestigd.

## **Artikel 6 - Auteursrechten**

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk voorafgaande toestemming van de ondernemer 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 de ondernemer. De copyright/ eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij de ondernemer.

### **Artikel 7 - Prijswijzigingen**

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

### **Artikel 8 - Levering**

1. Lesmateriaal
  - a. De ondernemer 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.
  - b. 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.
  - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor u.
2. Correctiewerk
  - a. U wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
  - b. 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**

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is de ondernemer bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien de ondernemer 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.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
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**

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.

2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer 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.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

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

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer 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 de ondernemer 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 de ondernemer 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) De ondernemer kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

#### **Artikel 12 - Opschorten**

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

#### **Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer**

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

#### **Artikel 14 - Vertrouwelijkheid**

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

#### **Artikel 15 - Vragen en klachten**

1. De ondernemer 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 de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.

2. De ondernemer 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 de ondernemer. 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**

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 u en de 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 u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
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.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer 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. De ondernemer 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.

### **Artikel 17 - Nakominggarantie**

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
2. De NRTO verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door u is voldaan aan de innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
  - aan het lid is surseance van betaling verleend, of
  - het lid is failliet verklaard, of
  - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5000,- per bindend advies. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat u op deze garantie een beroep doet, en dat u vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van uw beroep op de nakomingsgarantie.  
Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

### **Artikel 18 - Wijziging**

De NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met De Consumentenbond.