

## ALGEMENE VOORWAARDEN CONSUMENTEN ECHT NEDERLANDS

Deze voorwaarden maken deel uit van het cursuscontract tussen consumenten en EchtNederlands B.V.

### Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

Contactonderwijs:	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent en deelnemer of cursist. Het gaat hierbij om fysiek onderwijs of om online onderwijs via een virtual classroom.
Echt Nederlands:	EchtNederlands B.V., de ondernemer die de educatieve dienst levert.
Educatieve dienst:	Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal.
Formeel onderwijs:	Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
Klachtenreglement:	Het klachtenreglement opgesteld door en te vinden op de website van Echt Nederlands.
Niet-formeel onderwijs:	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.
NRTO:	Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
Opleiding:	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training.
Overeenkomst:	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Opstartkosten:	De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt. Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Waaronder begrepen maar niet beperkt tot: 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 intakeoets 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 intakeoetsen, informatiemateriaal etc.) Of andere kosten voor zover een opleider deze kan aantonen.
Privacyreglement:	het privacyreglement opgesteld door en te vinden op de website van Echt Nederlands
U:	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van EchtNederlands B.V. afneemt.

**Artikel 2. Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Echt Nederlands en u met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Naast deze algemene voorwaarden, zijn het klachtenreglement en het privacyreglement van Echt Nederlands van toepassing op overeenkomsten gesloten tussen Echt Nederlands en u.
3. Voor zover deze Algemene Voorwaarden niet toereikend zijn, hanteren wij de Algemene Voorwaarden Consumenten voor Particulier Onderwijs en Opleidingen van de NRTO.

**Artikel 3. Aanbod**

1. Echt Nederlands 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 genoemde lesmateriaal is verplicht en bij de prijs van de educatieve dienst inbegrepen, tenzij anders aangegeven.
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;
  - 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 u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Echt Nederlands.
5. Echt Nederlands 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.

**Artikel 4. Overeenkomst**

De overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk een bevestiging.

**Artikel 5. Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst (door U)**

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. 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 een redelijke vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de Opstartkosten. Hieronder vindt u een overzicht van deze verschuldigde kosten als percentage van de overeengekomen prijs. De hoogte van deze vergoeding zal op uw verzoek door Echt Nederlands worden onderbouwd.

	<b>Opleiding is korter dan 1 studiejaar</b>	<b>Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar</b>
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. Hieronder vallen de opleidingen: inburgering, alfabetisering, staatsexamentraject en ONA.</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>

2. Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch. Echt Nederlands doet u hiervan een bevestiging toekomen.
3. Echt Nederlands stelt aan u een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. U bent niet verplicht dit formulier daartoe te gebruiken.

#### **Artikel 6. Tussentijdse ontbinding bij verlies keurmerk**

Voor opleidingen die vallen onder het keurmerk Blik op Werk geldt dat: indien Echt Nederlands tussentijds het Blik op Werk keurmerk verliest, heeft de cursist het recht de overeenkomst te ontbinden. Ook bestaat er 'naar rato' recht op restitutie van het door de cursist betaalde of nog verschuldigde bedrag (in geval van een DUO lening zal dit geretourneerd worden aan DUO). Als het verschuldigde bedrag nog niet geheel betaald is, blijft de betalingsverplichting voor de cursist bestaan. Deze verplichting vervalt dus niet. Als de cursist de cursusovereenkomst tekent in een periode dat het Blik op Werk keurmerk 'tijdelijk ongeldig' is en Echt Nederlands het Keurmerk daarna toch verliest, dan kan de cursist –indien gewenst en indien niet op de hoogte gesteld van de tijdelijke ongeldigheid– het contract ontbinden en alle betaalde kosten terugkrijgen.

Voor opleidingen die niet vallen onder het keurmerk Blik op Werk zijn voorgaande alinea's onder artikel 6 niet van toepassing.

#### **Artikel 7. Tussentijdse ontbinding bij overmacht**

De cursist heeft recht het cursuscontract te ontbinden als voortzetting van het contract redelijkerwijs niet langer van de cursist kan worden geleverd. Hiervan is bijvoorbeeld sprake bij een verhuizing van de cursist naar een andere woonplaats. Of wanneer de gemeente de cursist vraagt avondlessen te volgen in verband met werk of toeleiding naar werk. Ook bestaat er 'naar rato' recht op restitutie van het door de cursist betaalde of nog verschuldigde bedrag voor de nog niet geleverde lessen.

#### **Artikel 8. Tussentijdse ontbinding na arbitrage**

De cursist kan het cursuscontract na arbitrage ontbinden indien hij/zij in het gelijk is gesteld.

#### **Artikel 9. Verzoek ontbinding/overdragen overeenkomst (door cursist)**

De cursist is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de overeenkomst over te dragen aan een derde zonder schriftelijke toestemming van Echt Nederlands. Echt Nederlands kan aan deze toestemming nadere voorwaarden verbinden.

#### **Artikel 10. Tussentijdse beëindiging overeenkomst door EchtNederlands (t.g.v. wanbetaling)**

Indien de cursist niet voldoet aan de betalingsverplichtingen binnen de daartoe gestelde termijn, is Echt Nederlands gerechtigd de toegang tot de cursus op te schorten of de overeenkomst te beëindigen totdat de volledige betaling is ontvangen.

#### **Artikel 11. Tussentijdse ontbinding overeenkomst door EchtNederlands (t.g.v. overmacht)**

1. Indien de cursus door overmacht niet kan starten of kan doorgaan, heeft Echt Nederlands het recht de overeenkomst te ontbinden. Dit zal schriftelijk gedaan worden met opgave van reden(en). De cursist heeft hierbij te allen tijde recht op restitutie van het volledige bedrag indien de cursus nog niet gestart is of indien de cursus al gestart is naar rato zoals beschreven is in artikel 6.
2. Indien de cursus niet kan starten of doorgaan door wijzigingen in de organisatie of het dienstenaanbod spannen wij ons in om ervoor te zorgen dat, als de deelnemer dat wil, het gestarte traject bij ons of bij een andere partij kan worden afgerond.

#### **Artikel 12. Tussentijdse ontbinding overeenkomst door EchtNederlands (t.g.v. overige redenen)**

1. Echt Nederlands kan de overeenkomst tussentijds beëindigen indien
  - a. de cursist ondanks al zijn inzet en de inzet van Echt Nederlands geen vooruitgang boekt in de doelvaardigheden en Echt Nederlands geen passend aanbod meer kan bieden; en/of
  - b. er sprake is van wangedrag van de cursist; en/of
  - c. er sprake is van ernstige en duurzaam verstoorde relatie tussen Echt Nederlands en de cursist.
2. Tussentijdse ontbinding door redenen genoemd onder a, b en c kan alleen plaatsvinden indien:
  - a. het bevoegd gezag van Echt Nederlands heeft gezorgd voor zodanige voorzieningen dat de mogelijkheden voor goede voortgang zijn gewaarborgd; en

- b. het bevoegd gezag van Echt Nederlands de desbetreffende deelnemer een schriftelijke waarschuwing heeft gegeven onder bepaling van een redelijke termijn waarbinnen deelnemer verbetering van het genoemde punt ten genoegen van het bevoegd gezag moet laten zien.

### **Artikel 13. Auteursrechten**

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

### **Artikel 14. 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 15. 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 16. 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.

### **Artikel 17. 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.

## Samen leren en inspireren

- 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 18. Opschorten**

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het klachtenreglement van Echt Nederlands, zal de Echt Nederlands het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

### **Artikel 19. 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 20. Aanvullende bepalingen cursusovereenkomsten Blik op Werk**

Op gesloten cursusovereenkomsten die vallen onder het Blik op Werk keurmerk, vermelden wij ten ... de volgende aanvullende bepalingen:

1. Echt Nederlands conformeert zich aan de gestelde regels en normen in de meest recente handleiding van DUO inzake het uitwisselen van de factuurgegevens.
2. Echt Nederlands verricht uiterste inspanning om het Blik op Werk (aspirant) Keurmerk te behouden gedurende de cursusovereenkomst.
3. Echt Nederlands handelt en werkt conform de voorwaarden gesteld in de handleiding en de Voorwaarden Blik op Werk Keurmerk en Tevredenheidsonderzoek.

### **Artikel 21. Vragen en klachten**

1. Echt Nederlands 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. Voor klachten geldt aanvullend op het genoemde in lid 1 het klachtenreglement van Echt Nederlands.