

## **Terms and Conditions Taalcentrum Kookoovaja (English)**

### **Article 1. Definitions**

In these terms and conditions the following definitions are given to notions with a capital:

- Teacher: Taalcentrum Kookoovaja  
Student: The person who uses the service of Teacher.  
Course: A set of Meetings in which a language is taught.  
Meeting: A Meeting at a specific day and time (date) that is agreed upon with Students by Teacher beforehand.  
Course fee: The amount to be paid for the Course, agreed upon by Student and Teacher beforehand. This amount equals the amount mentioned on the website plus, if any, administration costs and/or travelling expenses, unless agreed upon otherwise.

### **Article 2. Application, placement and subscription**

1. The Student applies for a Course through the website.
2. Students are placed in order of application.
3. The Student is subscribed for a Course when Teacher has sent an invitation to the Course. From this moment Student is obliged to pay the Course fee, taking into account the cancellation period, as mentioned in article 3 of these terms and conditions.

### **Article 3. Cancellation period and cancellation costs**

1. The Student has the right to cancel participation of a Course during the first Meeting and not later than 5 days before the second Meeting of the Course. In the case of cancellation by the Student, Teacher will charge the Student cancellation costs, equal to 10% of the unreduced Course fee. The cancellation costs are due to pay and claimable through invoice by Teacher.
2. After the cancellation period, Student is due to pay the full Course fee, even when paying in instalments.
3. Changing/rescheduling a Course is only possible in exceptional situations. Teacher has the right to cancel a Course or refuse participation of a Student, stating a clear reason. In this case, the Student has the right to get a refund of the paid amount of Student to Teacher concerning the Course.

### **Article 4. Payment and deadline for payment**

1. The Course fee is the amount agreed upon beforehand and is mentioned in the most recent folder or on the website.
2. The payment of the Course fee will occur by paying through bank account.
3. Invoice occurs in the week of the first Meeting. Deadline for payment of the full Course fee is 14 days after invoice date.
4. Paying in two instalments is possible. In this case the Student is charged with 1,- euro administration costs, added to the first instalment. Each instalment is half of the Course fee. Deadline for payment is 7 days for the first instalment and 38 days for the second instalment after invoice date.
5. When payment is not on time, Student is obliged to compensate Teacher with the reasonably made collection fees, be it judicial and extrajudicial.

### **Article 5. Placement after starting date**

2. Placement after starting date is possible in agreement with Teacher.
  - a. If Student is placed within the first three Meetings of the Course, the total Course fee is charged.
  - b. If Student is placed later the Course fee is adjusted to the remaining Meetings.

### **Article 6. Course material**

Standard Course material is not included in the Course fee, unless agreed upon otherwise. Student is responsible to timely have the Course material at hand.

### **Article 7. Guarantee limitation**

Teacher will perform tasks according to best understanding and abilities, and confirming the demands of skilled workmanship. The commitment between Teacher and Student has the character of an effort-

commitment. Teacher therefore cannot give any guarantees regarding the expected results as an effect of her workmanship.

**Article 8. Number of participants**

1. The number of participants of a Course is bound to a minimum of four (4) and a maximum of six (6) Students. In case less applications occur, the Teacher retains the right to:
  - a. Offer Students the Course with an adapted Course fee. This adapted Course fee is mentioned on the website. And/or:
  - b. Offer the Course with shorter Meetings. The duration of shorter Meetings is mentioned on the website. Or:
  - c. Cancel the Course, without charge of the Course fee.

**Article 9. Travelling expenses**

Travelling expenses will be charged when upon request of Student the Course will not be held in Utrecht (NL). Travelling expenses equal the amount of public transport costs from Utrecht central station to destination without reduction applied, unless another agreement is made. When the one-way journey takes longer than 45 minutes, an additional charge is agreed upon with the Student.

**Article 10. Circumstances beyond one's control and sickness**

1. In case of circumstances beyond one's control or in case of sickness of Teacher as a result of which a Meeting cannot be carried out in accordance with the aim of the Meeting, Teacher will notify Student as soon as possible and suggest an alternative date so that the Meeting in question will occur.
2. In case of circumstances beyond one's control and in case of sickness of Teacher, the Student has no right to claim (damage) restitution. Teacher will not charge extra for any extra Meeting that occurs as a result of circumstances beyond one's control and of sickness.
3. In the case of a private Course:
  - a. Students can reschedule up to two (2) Meetings if announced 24 hours before the Meeting in question.
  - b. If not announced 24 hours beforehand and/or a Meeting has been rescheduled twice before the Meeting counts as a missed Meeting.
4. A missed Meeting is when Student is not present during a Meeting. No refunds are given for missed Meetings. Depending on availability, the missed Meeting can be made up for with another group. Student cannot cancel a Course, nor terminate the agreement after the cancellation period in case of circumstances beyond one's control.

**Article 11. Reimbursement**

All reimbursements towards Students are repaid within 14 days.

**Article 12. Customer questions and complaints**

1. Questions administrative in nature will be answered within five (5) working days. In case the question requires more time, Teacher will notify Student. The question will at most be answered within three (3) months after submission.
2. Complaints will be answered within fourteen (14) working days. In case the complaint requires more time, Teacher will notify Student. The complaint will at most be answered within three (3) months after submission.

**Article 13. Privacy and confidentiality**

Teacher and/or employees of Teacher will treat information given by Student with confidentiality. Teacher confirms to current privacy regulations.

**Article 14. General definitions**

Opposed to these terms and conditions there might be terms and conditions from Student, in which form these are put or deposited, are not binding for Teacher, unless agreed upon in written form before the start of the agreement.

## **Algemene voorwaarden Taalcentrum Kookoovaja (Nederlands)**

### **Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze voorwaarden wordt onder de volgende, met een beginhoofdletter vermelde begrippen, verstaan:

- Docent: Taalcentrum Kookoovaja  
Cursist: De natuurlijke persoon die de dienst afneemt van Docent.  
Cursus: Een serie van Lessen binnen een lesblok waarin taallessen worden aangeboden.  
Les: Een cursusmoment op dag en datum dat vooraf is afgesproken met Cursisten door Docent.  
Cursusgeld: Het vooraf afgesproken bedrag voor een Cursus tussen Cursist en Docent. Dit bedrag is gelijk aan het bedrag vermeld op de website plus eventuele administratie- en/of reiskosten, tenzij anders is overeengekomen.

### **Artikel 2. Aanmelding, plaatsing en inschrijving**

1. Cursist meldt zich aan voor een Cursus via de website.
2. Cursisten worden geplaatst in volgorde van aanmelding.
3. Cursist is ingeschreven voor een Cursus wanneer Cursist van Docent een uitnodiging voor de Cursus heeft ontvangen. Vanaf dit moment is Cursist verplicht het Cursusgeld te voldoen, met in achtneming van de annuleringstermijn zoals genoemd in artikel 3 van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 3. Annuleringstermijn en annuleringskosten**

1. Cursist heeft het recht tijdens de eerste Les en uiterlijk 5 dagen vóór de tweede Les deelname aan een Cursus te annuleren. Bij annulering door Cursist brengt Docent kosten in rekening, namelijk 10% van het ongereduceerde Cursusgeld. De annuleringskosten zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door Docent toegezonden facturen.
2. Nadat de annuleringstermijn is verstreken is Cursist verplicht het Cursusgeld te voldoen, zelfs al wordt in termijnen betaald.
3. Verzetten/verplaatsen van de Cursus is slechts mogelijk in uitzonderlijke situaties. Dit is uitsluitend ter beoordeling van Docent. Docent heeft het recht om, met duidelijke opgave van redenen, de Cursus te annuleren of deelname van een Cursist te weigeren. Cursist heeft dan recht op terugbetaling van het volledige door Cursist aan Docent betaalde bedrag met betrekking tot de Cursus.

### **Artikel 4. Betaling en betalingstermijn**

1. Het Cursusgeld is het vooraf afgesproken bedrag zoals dat vermeld staat in de meest recente folder of op de website.
2. De betaling van het Cursusgeld vindt plaats door middel van betaling via de bank.
3. Facturering vindt plaats in de week van de eerste Les. De betalingstermijn bij betaling van het volledige bedrag in één keer is 14 dagen.
4. Betaling in twee (2) termijnen is mogelijk. In dit geval wordt 1,- administratiekosten in rekening gebracht, bovenop de eerste termijn. Elke termijn is de helft van het cursusgeld. Betalingstermijn voor de eerste termijn is 7 dagen en voor de tweede termijn 38 dagen na factureringsdatum.
5. Cursist is bij niet tijdige betaling verplicht in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten te vergoeden aan Docent.

### **Artikel 5. Tussentijdse plaatsing**

1. Tussentijdse plaatsing is mogelijk in overeenkomst met Docent.
  - a. Als Cursist wordt geplaatst binnen de eerste drie Lessen, wordt het volledige Cursusgeld in rekening gebracht.
  - b. Als Cursist later wordt geplaatst wordt het Cursusgeld naar ratio aangepast.

### **Artikel 6. Cursusmateriaal**

Standaard cursusmateriaal is niet bij het Cursusgeld inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. Cursist is zelf verantwoordelijk voor het tijdig in bezit zijn van cursusmateriaal.

#### **Artikel 7. Garantiebeperking**

Docent zal de te verrichten werkzaamheden naar beste inzicht en vermogen, en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. De verplichting die Docent met Cursist aangaat heeft het karakter van een inspanningsverplichting. Docent kan daarom géén garanties geven met betrekking tot de te verwachten resultaten van de door haar verrichte werkzaamheden.

#### **Artikel 8. Aantal deelnemers**

Het aantal deelnemers aan de Cursus is gebonden aan een minimum van vier (4) en een maximum van zes (6) Cursisten. Bij minder aanmeldingen dan het minimum, behoudt Docent zich het recht:

- a. de Cursus met aangepast Cursusgeld aan te bieden. Het aangepaste bedrag staat vermeld op de website. En/of:
- b. de Cursus aan te bieden met kortere Lessen. De duur van de kortere les staat vermeld op de website. Of:
- c. de Cursus te annuleren zonder het Cursusgeld in rekening te brengen.

#### **Artikel 9. Reiskosten**

Reiskosten worden bij Cursist in rekening gebracht als de Cursus op verzoek van Cursist niet plaatsvindt in Utrecht. Reiskosten betreffen de kosten voor openbaarvervoer vanaf Utrecht Centraal Station naar de bestemming zonder reductie, tenzij hierover andere afspraken zijn gemaakt. Bij reizen waarvan de enkele reis langer duurt dan 45 minuten, wordt een toeslag gevraagd die overeengekomen wordt met Cursist.

#### **Artikel 10. Overmacht en ziekte**

1. Bij situaties van overmacht en in geval van ziekte van Docent waardoor een Les niet conform de doelstelling kan worden uitgevoerd, zal Docent Cursist hiervan zo spoedig mogelijk in kennis stellen en met een voorstel voor alternatieve data komen waarop de betreffende Les alsnog zal worden gegeven.
2. Bij situaties van overmacht en in geval van ziekte van Docent heeft Cursist geen recht op (schade) vergoeding. Docent zal geen extra kosten in rekening brengen voor extra Lessen voortvloeiende uit situaties van overmacht en in geval van ziekte van Docent.
3. In geval van een privé Cursus:
  - a. Cursisten kunnen tot twee (2) Lessen verzetten mits dit tot 24 uur voor de Les in kwestie is gemeld en gevraagd.
  - b. Als dit niet minimaal 24 uur van te voren is gemeld en/of een Les al twee keer eerder is verzet, geldt dit als een gemiste Les.
4. Een gemiste Les is wanneer Cursist afwezig is tijdens een Les. Er vinden geen terugbetalingen plaats voor gemiste Lessen. Afhankelijk van de beschikbaarheid kan Cursist de gemiste Les inhalen bij een andere groep. Cursist kan een Cursus niet annuleren, of de overeenkomst tussentijds beëindigen vanwege situaties van overmacht.

#### **Artikel 11. Terugbetaling**

Alle terugbetalingen aan de klant geschieden binnen 14 dagen.

#### **Artikel 12. Klantvragen en klachten**

1. Vragen van administratie aard beantwoorden wij binnen vijf (5) werkdagen. Mocht de vraag meer tijd nodig hebben dan ontvangt Cursist van Docent een bericht daarover. De vraag wordt in ieder geval binnen drie (3) maanden na indienen beantwoord.
2. Klachten beantwoorden wij binnen veertien (14) werkdagen. Mocht de klacht meer tijd nodig hebben dan ontvangt Cursist van Docent een bericht daarover. De klacht wordt in ieder geval binnen drie (3) maanden na indienen beantwoord.

#### **Artikel 13. Geheimhouding en vertrouwelijkheid**

Door Cursist verstrekte informatie wordt door Docent, diens personeel en/of voor Docent werkzame personen vertrouwelijk behandeld. Docent conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

#### **Artikel 14. Algemene Bepalingen**

Tegenover deze voorwaarden zijn eventuele voorwaarden van Cursist, waarop ook gesteld of gedeponereerd voor Docent niet verbindend, tenzij deze schriftelijk bij het aangaan van de overeenkomst door Docent zijn geaccepteerd.