

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 die vooraf zijn 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. Cursist is ingeschreven voor een Cursus wanneer Cursist, na voltooiën niveautoets en intake, deelname bevestigt. Vanaf dit moment is Cursist verplicht het Cursusgeld te voldoen, met inachtneming van de annuleringstermijn zoals genoemd in artikel 3 van deze algemene voorwaarden.
3. Hierop volgt van Docent een uitnodiging voor de Cursus.

Artikel 3. Annuleringstermijn en betaling gemaakte kosten

1. Cursist heeft 14 dagen bedenktijd na aanmelding via de website of email.
2. Cursist brengt Docent via email op de hoogte van annuleren van deelname. Bij annulering van de Cursist na het verstrijken van de bedenktijd, brengt Docent kosten in rekening. Dit zijn;
 - A. Administratiekosten à 20% van het ongereduceerde Cursusgeld.
 - B. De kosten van de lessen van de Cursus tot het moment dat Cursist deelname annuleert.
3. Deze kosten zijn verschuldigd en opeisbaar op soortgelijke wijze als door Docent toegezonden facturen.
4. 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 niet genoten deel van de Cursus van het door Cursist aan Docent betaalde Cursusgeld.

Artikel 4. Betaling en betalingstermijn

1. Het Cursusgeld is het vooraf afgesproken bedrag zoals dat vermeld staat op de website.
2. De betaling van het Cursusgeld vindt plaats door middel van betaling via de bank of iDeal.
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. 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

1. Standaard cursusmateriaal is niet bij het Cursusgeld inbegrepen, tenzij anders overeengekomen. Cursist is zelf verantwoordelijk voor het tijdig in bezit zijn van cursusmateriaal.
2. Geleend materiaal wordt voor het eind van de cursus of uiterlijk tijdens de laatste les ingeleverd bij docent. Als materiaal niet wordt ingeleverd wordt de nieuwprijs van het geleende materiaal achteraf in rekening gebracht.

Artikel 7. Garantiebeperking

1. 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.
2. Van Cursist wordt verwacht zich gedegen voor te bereiden op de lessen. Bij het nalaten van voorbereiding en het daardoor zichtbaar achterblijven op verwachtingen van taalniveau, behoudt Docent zich het recht Cursist de deelname te weigeren met teruggave van cursusgeld evenredig met het aantal nog te volgen lessen.

Artikel 8. Aantal deelnemers

1. Het aantal deelnemers aan de Cursus is gebonden aan een minimum van vier (4) voor alle andere taallessen dan Nederlands en vijf (5) voor Nederlandse taallessen. 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 openbaar vervoer 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 tevoren 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.

Artikel 11. Terugbetaling

Alle terugbetalingen aan de klant geschieden **binnen 21 werkdagen**.

Artikel 12. Klantvragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard beantwoordt Docent 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.

General Terms and Conditions of Taalcentrum Kookoovaja (English)

Article 1. Definitions

In these terms and conditions, the following capitalised terms shall have the meanings set out below:

Teacher: Taalcentrum Kookoovaja.

Student: The natural person who purchases services from the Teacher.

Course: A series of Lessons offered within a teaching block.

Lesson: A scheduled course session on a day and date agreed in advance between the Teacher and the Students.

Course Fee: The amount agreed in advance between the Student and the Teacher for a Course. This amount is equal to the amount stated on the website, plus any administration and/or travel costs, unless otherwise agreed.

Article 2. Application, Placement and Enrolment

1. The Student applies for a Course through the website.
2. The Student is enrolled in a Course once the Student has completed the level assessment and intake procedure and has confirmed their participation. From that moment, the Student is obliged to pay the Course Fee, subject to the cancellation period set out in Article 3 of these General Terms and Conditions.
3. The Teacher will subsequently send the Student an invitation to participate in the Course.

Article 3. Cancellation Period and Payment of Costs Incurred

1. The Student has a 14-day cooling-off period following registration through the website or by email.
2. The Student must inform the Teacher by email if they wish to cancel their participation. If the Student cancels after the cooling-off period has expired, the Teacher will charge the following costs:
 - a. Administration costs amounting to 20% of the full, undiscounted Course Fee.
 - b. The cost of the Course Lessons up to the date on which the Student cancels their participation.
3. These costs are payable and due in the same manner as invoices issued by the Teacher.

4. The Teacher has the right to cancel the Course or refuse a Student's participation, provided that clear reasons are given. In that case, the Student is entitled to a refund of the part of the Course Fee paid to the Teacher that relates to the portion of the Course not received.

Article 4. Payment and Payment Period

1. The Course Fee is the amount agreed in advance and stated on the website.
2. Payment of the Course Fee must be made by bank transfer or iDEAL.
3. The invoice will be issued during the week of the first Lesson. When the full amount is paid in a single payment, the payment period is 14 days.
4. Payment in two (2) instalments is possible. Each instalment amounts to half of the Course Fee. The payment period for the first instalment is seven days, and the payment period for the second instalment is 38 days from the invoice date.
5. In the event of late payment, the Student is obliged to reimburse the Teacher for all reasonable judicial and extrajudicial debt collection costs incurred.

Article 5. Joining a Course After It Has Started

1. Joining a Course after it has started is possible by agreement with the Teacher.
2.
 - a. If the Student joins the Course within the first three Lessons, the full Course Fee will be charged.
 - b. If the Student joins at a later stage, the Course Fee will be adjusted on a pro rata basis.

Article 6. Course Materials

1. Standard course materials are not included in the Course Fee unless otherwise agreed. The Student is responsible for obtaining the required course materials on time.
2. Borrowed materials must be returned to the Teacher before the end of the Course or, at the latest, during the final Lesson. If borrowed materials are not returned, the replacement cost of the materials will be charged to the Student.

Article 7. Limitation of Guarantee

1. The Teacher will perform the agreed work to the best of their knowledge and ability and in accordance with the standards of good professional practice. The Teacher's obligation towards the Student is an obligation to use reasonable efforts rather than an obligation to achieve a specific result. The Teacher therefore cannot provide any guarantees regarding the expected results of the services performed.
2. The Student is expected to prepare adequately for the Lessons. If the Student fails to prepare and, as a result, visibly falls behind the expected language level, the Teacher reserves the right to refuse the Student further participation. In that case, the Student will receive a refund of the Course Fee proportionate to the number of Lessons remaining.

Article 8. Number of Participants

1. The minimum number of participants for a Course is four (4) participants for all language courses other than Dutch courses, and five (5) participants for Dutch language courses. If the number of registrations is lower than the applicable minimum, the Teacher reserves the right to:
 1. Offer the Course at an adjusted Course Fee. The adjusted amount will be stated on the website; and/or
 2. Offer the Course with shorter Lessons. The duration of the shorter Lessons will be stated on the website; or
 3. Cancel the Course without charging the Course Fee.

Article 9. Travel Costs

Travel costs will be charged to the Student if, at the Student's request, the Course takes place outside Utrecht. Travel costs consist of the full, undiscounted cost of public transport from Utrecht Central Station to the destination, unless otherwise agreed. For journeys with a one-way travel time of more than 45 minutes, an additional fee will be charged. This fee will be agreed with the Student.

Article 10. Force Majeure and Illness

1. In situations of force majeure or in the event of the Teacher's illness, as a result of which a Lesson cannot be delivered in accordance with its intended purpose,

the Teacher will inform the Student as soon as possible and propose alternative dates on which the Lesson can be rescheduled.

2. In situations of force majeure or in the event of the Teacher's illness, the Student is not entitled to compensation or damages. The Teacher will not charge additional costs for extra Lessons resulting from force majeure or the Teacher's illness.
3. In the case of a private Course:
 - a. The Student may reschedule up to two (2) Lessons, provided that the request is made at least 24 hours before the Lesson concerned.
 - b. If the Student does not provide at least 24 hours' notice and/or has already rescheduled two Lessons, the Lesson will be regarded as a missed Lesson.
4. A Lesson is considered missed when the Student is absent from the Lesson. No refunds will be provided for missed Lessons.

Article 11. Refunds

All refunds to the customer will be made **within 21 working days**.

Article 12. Customer Questions and Complaints

1. The Teacher will respond to administrative questions within five working days. If more time is required to answer the question, the Student will be informed accordingly. In all cases, the question will be answered within three months of its submission.
2. We will respond to complaints within 14 working days. If more time is required to handle the complaint, the Student will be informed accordingly. In all cases, the complaint will be answered within three months of its submission.

Article 13. Confidentiality and Privacy

Information provided by the Student will be treated confidentially by the Teacher, the Teacher's staff and/or persons working on behalf of the Teacher. The Teacher complies with the applicable privacy legislation.

Article 14. General Provisions

Any terms and conditions of the Student shall not be binding upon the Teacher, even if they have been submitted or filed with the Teacher, unless they have been accepted in writing by the Teacher at the time the agreement is entered into.