

## **Leren Leren Nederland - Algemene Voorwaarden**

### **Inhoudsopgave:**

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping
- Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 9 - De prijs
- Artikel 10 - Conformiteit en garantie
- Artikel 11 - Levering en uitvoering
- Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 13 - Betaling
- Artikel 14 - Klachtenregeling
- Artikel 15 - Geschillen
- Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

### **Artikel 1 - Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Dag: kalenderdag;
4. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
5. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Modelformulier: het modelformulier voor herroeping die de ondernemer ter beschikking stelt die een consument kan invullen wanneer hij gebruik wil maken van zijn herroepingsrecht.
8. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
9. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
10. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen.
11. Algemene Voorwaarden: de onderhavige Algemene Voorwaarden van de ondernemer.

### **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

Naam ondernemer: Tineke van der Klink en Robine Zijderhand, Leren Leren Nederland

Bezoekadres: Westerkade 20, 3116 GK Nederland

Telefoonnummer: 06 – 4949 1325

E-mailadres: [lerenlerenschiedam@gmail.com](mailto:lerenlerenschiedam@gmail.com) en [info@lerenlerenschiedam.nl](mailto:info@lerenlerenschiedam.nl)

KvK-nummer: 75153580

Btw-identificatienummer: NL860162333B01

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand en bestellingen tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven dat de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige algemene voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.
5. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd worden, dan blijft de overeenkomst en deze voorwaarden voor het overige in stand en zal de betreffende bepaling in onderling overleg onverwijld vervangen worden door een bepaling dat de strekking van het oorspronkelijke zoveel mogelijk benadert.
6. Situaties die niet in deze algemene voorwaarden zijn geregeld, dienen te worden beoordeeld 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.
7. Onduidelijkheden over de uitleg of inhoud van één of meerdere bepalingen van onze voorwaarden, dienen uitgelegd te worden 'naar de geest' van deze algemene voorwaarden.

### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod is vrijblijvend. De ondernemer is gerechtigd het aanbod te wijzigen en aan te passen.
3. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
4. Alle afbeeldingen, specificaties gegevens in het aanbod zijn indicatie en kunnen geen aanleiding zijn tot schadevergoeding of ontbinding van de overeenkomst.
5. Afbeeldingen bij producten zijn een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten. Ondernemer kan niet garanderen dat de weergegeven kleuren exact overeenkomen met de echte

kleuren van de producten.

6. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:

- de prijs inclusief belastingen;
- de eventuele kosten van verzending;
- de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
- het al dan niet van toepassing zijn van het herroepingsrecht;
- de wijze van betaling, aflevering en uitvoering van de overeenkomst;
- de termijn voor aanvaarding van het aanbod, dan wel de termijn waarbinnen de ondernemer de prijs garandeert;
- de hoogte van het tarief voor communicatie op afstand indien de kosten van het gebruik van de techniek voor communicatie op afstand worden berekend op een andere grondslag dan het reguliere basistarief voor het gebruikte communicatiemiddel;
- of de overeenkomst na de totstandkoming wordt gearchiveerd, en zo ja op welke wijze deze voor de consument te raadplegen is;
- de manier waarop de consument, voor het sluiten van de overeenkomst, de door hem in het kader van de overeenkomst verstrekte gegevens kan controleren en indien gewenst herstellen;
- de eventuele andere talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;
- de gedragscodes waaraan de ondernemer zich heeft onderworpen en de wijze waarop de consument deze gedragscodes langs elektronische weg kan raadplegen; en
- de minimale duur van de overeenkomst op afstand in geval van een duurtransactie.
- Optioneel: beschikbare maten, kleuren, soort materialen.

### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.

2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige web omgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.

4. De ondernemer kan zich - binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, evenals van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

5. De ondernemer zal bij het product of dienst aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:

- a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
- b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;

- c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  - d. de in artikel 4 lid 3 van deze voorwaarden opgenomen gegevens, tenzij de ondernemer deze gegevens al aan de consument heeft verstrekt vóór de uitvoering van de overeenkomst;
  - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.
7. Iedere overeenkomst wordt aangegaan onder de opschortende voorwaarden van voldoende beschikbaarheid van de betreffende producten.

## **Artikel 6 - Herroepingsrecht**

Bij levering van producten:

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende 14 dagen. Deze bedenktijd gaat in op de dag na ontvangst van het product door de consument of een vooraf door de consument aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger.
2. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en - indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
3. Wanneer de consument gebruik wenst te maken van zijn herroepingsrecht is hij verplicht dit binnen 14 dagen, na ontvangst van het product, kenbaar te maken aan de ondernemer. Het kenbaar maken dient de consument te doen middels het modelformulier. Nadat de consument kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht dient de klant het product binnen 14 dagen retour te sturen. De consument dient te bewijzen dat de geleverde zaken tijdig zijn teruggestuurd, bijvoorbeeld door middel van een bewijs van verzending.
4. Indien de klant na afloop van de in lid 2 en 3 genoemde termijnen niet kenbaar heeft gemaakt gebruik te willen maken van zijn herroepingsrecht resp. het product niet aan de ondernemer heeft teruggezonden, is de koop een feit.

Bij levering van diensten:

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende ten minste 14 dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

## **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na herroeping, terugbetalen. Hierbij is wel de voorwaarde dat het product reeds terug ontvangen is door de webwinkelier of sluitend bewijs van complete terugzending overlegd kan worden. Terugbetaling zal geschieden via dezelfde betaalmethode die door de consument is gebruikt tenzij de consument nadrukkelijk toestemming geeft voor een andere

betaalmethode.

3. Bij beschadiging van het product door onzorgvuldige omgang door de consument zelf is de consument aansprakelijk voor eventuele waardevermindering van het product.

4. De consument kan niet aansprakelijk worden gesteld voor waardevermindering van het product wanneer door de ondernemer niet alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht is verstrekt, dit dient te gebeuren voor het sluiten van de koopovereenkomst.

### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. De ondernemer kan het herroepingsrecht van de consument uitsluiten voor producten zoals omschreven in lid 2 en 3. De uitsluiting van het herroepingsrecht geldt slechts indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.

2. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:

a. die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;

b. die duidelijk persoonlijk van aard zijn;

c. die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden;

d. die snel kunnen bederven of verouderen;

e. waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;

f. voor losse kranten en tijdschriften;

g. voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

h. voor hygiënische producten waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.

3. Uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:

a. betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;

b. waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

c. betreffende weddenschappen en loterijen.

### **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.

2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.

4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:

a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of

b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.

5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

6. Alle prijzen zijn onder voorbehoud van druk – en zetfouten. Voor de gevolgen van druk – en zetfouten wordt geen aansprakelijkheid aanvaard. Bij druk – en zetfouten is de ondernemer niet verplicht het product volgens de foutieve prijs te leveren.

## **Artikel 10 - Conformiteit en Garantie**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, fabrikant of importeur verstrekte garantie doet niets af aan de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden.
3. Eventuele gebreken of verkeerd geleverde producten dienen binnen 4 weken na levering aan de ondernemer schriftelijk te worden gemeld. Terugzending van de producten dient te geschieden in de originele verpakking en in nieuwstaat verkerend.
4. De garantietermijn van de ondernemer komt overeen met de fabrieksgarantietermijn. De ondernemer is echter te nimmer verantwoordelijk voor de uiteindelijke geschiktheid van de producten voor elke individuele toepassing door de consument, noch voor eventuele adviezen ten aanzien van het gebruik of de toepassing van de producten.
5. De garantie geldt niet indien:
6. De consument de geleverde producten zelf heeft gerepareerd en/of bewerkt of door derden heeft laten repareren en/of bewerken;
7. De geleverde producten aan abnormale omstandigheden zijn blootgesteld of anderszins onzorgvuldig worden behandeld of in strijd zijn met de aanwijzingen van de ondernemer en/of op de verpakking behandeld zijn;
8. De ondeugdelijkheid geheel of gedeeltelijk het gevolg is van voorschriften die de overheid heeft gesteld of zal stellen ten aanzien van de aard of de kwaliteit van de toegepaste materialen.

## **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in lid 4 van dit artikel is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij consument akkoord is gegaan met een langere leveringstermijn. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument heeft geen recht op een schadevergoeding.
4. Alle levertermijnen zijn indicatief. Aan eventuele genoemde termijnen kan de consument geen rechten ontleen. Overschrijding van een termijn geeft de consument geen recht op schadevergoeding.
5. In geval van ontbinding conform het lid 3 van dit artikel zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen na ontbinding, terugbetalen.
6. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd. Bij vervangende artikelen kan het herroepingsrecht niet worden uitgesloten. De kosten van een eventuele

retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

7. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

## **Artikel 12 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging**

### **Opzegging**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:

- te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
- tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
- altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

### **Verlenging**

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.

5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand en een opzegtermijn van ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.

7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

### **Duur**

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste een maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

## **Artikel 13 - Betaling**

1. Voor zover niet anders is overeengekomen, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 7 werkdagen na het ingaan van de bedenktijd als bedoeld in artikel 6

lid 1. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.

2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

3. In geval van wanbetaling van de consument heeft de ondernemer behoudens wettelijke beperkingen, het recht om de vooraf aan de consument kenbaar gemaakte redelijke kosten in rekening te brengen.

#### **Artikel 14 - Klachtenregeling**

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.

2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 7 dagen volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd.

3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

5. Bij klachten dient een consument zich allereerst te wenden tot de ondernemer.

6. Een klacht schort de verplichtingen van de ondernemer niet op, tenzij de ondernemer schriftelijk anders aangeeft.

7. Indien een klacht gegrond wordt bevonden door de ondernemer, zal de ondernemer naar haar keuze of de geleverde producten kosteloos vervangen of repareren.

#### **Artikel 15 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing. Ook indien de consument woonachtig is in het buitenland.

2. Het Weens Koopverdrag is niet van toepassing.

#### **Artikel 16 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

---

---



## **Algemene voorwaarden Diensten en (online) Trainingen**

### **Definitie**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen Leren Leren Nederland en opdrachtgever, verder te noemen deelnemer, voor trainingen en workshops van Leren Leren Nederland.

### **Overeenkomst**

Op deze overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing. Geschillen kunnen worden voorgelegd aan de Nederlandse rechter.

De overeenkomst komt tot stand nadat de deelnemer een via de webwinkel van Leren Leren Nederland de Train de Trainer heeft aangeschaft en betaald of als aanvraag voor deelname aan de genoemde Train de Trainer via mail heeft aangevraagd en de verwerking van deze aanvraag door Leren Leren Nederland is afgehandeld.

### **Beëindiging overeenkomst**

Leren Leren Nederland kan een overeenkomst met de opdrachtgever direct beëindigen wanneer de opdrachtgever zich niet, onbehoorlijk of onvolledig houdt aan de met Leren Leren Nederland gesloten overeenkomst(en) inclusief de bijbehorende leveringsvoorwaarden en betalingsvoorwaarden. Leren Leren Nederland kan de overeenkomst met de opdrachtgever te allen tijde direct beëindigen. De bijbehorende leveringsvoorwaarden en betalingsvoorwaarden blijven hier onverminderd van kracht.

### **Annulering**

De deelnemer heeft het recht binnen 14 werkdagen na aanmelding de opleiding of training waarvoor is aangemeld, kosteloos te annuleren. Dit geldt niet voor de training. Zie hiervoor de aanvullende voorwaarden onder het kopje Betaling > Online/digitale training.

### **Financiële verplichting**

Met het aanschaffen van de Training wordt een financiële verplichting aangegaan. Dit laat onverlet dat Leren Leren Nederland het recht heeft om een aanvraag voor deelname aan een opleiding zonder opgave van reden te weigeren. Een intakegesprek kan onderdeel zijn van de acceptatieprocedure voor de opleiding.

Ook als de werkgever voor de deelnemer betaalt, is deelnemer zelf verantwoordelijk voor tijdige betaling. Facturen kunnen tenaam worden gesteld van de werkgever, maar worden altijd naar de inschrijvende deelnemer verzonden. De deelnemer is er zelf verantwoordelijk dat de factuur bij de werkgever terecht komt.

### **Betaling**

#### **Online/digitale Trainingen**

Bij aanmelding voor onze online/digitale Trainingen dienen de opleidingskosten volledig betaald te worden, omdat deelnemers ook inloggegevens en volledige toegang tot deze Trainingen ontvangen. Opleiding Train de Trainer "werken aan executieve vaardigheden"

Voor de opleiding tot Train de Trainer, welke niet direct via de webwinkel van Leren Leren Nederland wordt aangeschaft en betaald, ontvangt de deelnemer binnen 3 werkdagen de factuur voor de volledige opleidingskosten, met een betalingstermijn van 14 dagen. Deelnemers verplichten zich tot tijdige betaling.

- Na inschrijving ontvangt de deelnemer automatisch een eerste bevestigingsmail, hiermee is de

deelnemer ingeschreven.

- De inschrijving is definitief als de inschrijfkosten zijn voldaan en is geldig tot de datum van deelname.
- Er geldt een betalingstermijn van 14 dagen. Deelnemers verplichten zich tot tijdige betaling.
- Deelname is alleen mogelijk als de opleidingskosten volledig zijn voldaan.
- Bij betaling in termijnen (in overleg) wordt er € 7,50 bank- en administratiekosten in rekening gebracht.
- De kosten van alle Trainingen zijn inclusief van btw.

### **Annuleren (anders dan online Trainingen)**

Voor annuleren geldt:

- Tot 8 weken voor de start van de opleiding kan de opleiding schriftelijk of via de mail worden geannuleerd.
- Vanaf 8 weken voor de start is 50% van de opleidingskosten verschuldigd.
- Vanaf 3 weken voor de start is 100% van de opleidingskosten verschuldigd.

Mochten er onverhoopt te weinig deelnemers zijn, of is er sprake van overmacht door omstandigheden, dan behoudt Leren Leren Nederland zich het recht voor de opleiding te annuleren. Indien er recht is op restitutie van lesgeld dan wordt dit betaald binnen 14 werkdagen. Leren Leren Nederland is niet aansprakelijk voor kosten, anders dan het lesgeld, die deelnemers maken voor het volgen van Trainingen.

### **Aansprakelijkheid**

Leren Leren Nederland spant zich in om naar eer en geweten en vermogen de Training uit te voeren. Leren Leren Nederland is slechts aansprakelijk voor schade die het direct gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid, doch maximaal voor een bedrag van het opleidingsgeld per schade veroorzakend feit, waarbij een opvolgende reeks feiten als één feit worden beschouwd. Leren Leren Nederland is niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst of bedrijfsstagnatie.

Leren Leren Nederland is niet aansprakelijk voor de beroepsuitoefening van deelnemers van de training. Leren Leren Nederland is niet verantwoordelijk voor het resultaat van trainingen en workshops die deelnemers verzorgen voor hun eigen deelnemers. Deelnemers nemen hun eigen besluiten en verantwoordelijkheid ten aanzien van hun eigen beroepsuitoefening. Deelnemers betreden de ruimtes (binnen en buiten) van Leren Leren Nederland op eigen risico en iedere mogelijke (letsel)schade als gevolg van het betreden van de ruimtes kan niet worden verhaald op Leren Leren Nederland. Leren Leren Nederland is derhalve niet aansprakelijk voor letsel, beschadiging, verlies of diefstal van eigendommen van deelnemers aan de opleiding.

Deelnemers aan de Train de Trainer zijn vrij om workshops Werken aan Executieve Vaardigheden te verzorgen voor professionals in het onderwijs en aanverwante beroepen. Het tarief voor een workshop is vastgesteld zoals vermeld in de map, die deelnemers hebben ontvangen tijdens de trainingsdagen, inclusief btw. Deelnemers verplichten zich bij aanmelding om zich hieraan te houden en de genoemde tarieven te hanteren. Aanvullende afspraken en regels ontvangt de deelnemer eveneens bij deelname.

Niets uit de handleiding mag worden veelevoudig, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier, zonder voorgaande schriftelijke

toestemming vooraf van Leren Leren Nederland. Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912, het Besluit van 20 juni 1974, St.b.351, zoals gewijzigd bij het besluit van 23 augustus 1985, St.b. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht.

### **Aanvullende voorwaarden online Trainingen**

Annulering/opzegging van een online opleiding met retournering van kosten is niet mogelijk na totstandkoming van de overeenkomst. Bij annulering van deelname aan een programma is afnemer wel gerechtigd om binnen 7 werkdagen na annulering een andere deelnemer aan te wijzen voor deelname aan het programma. Het staat Leren Leren Nederland vrij om een vervangende deelnemer al dan niet te accepteren.

Leren Leren Nederland gaat na ontvangst van de benodigde betaling zo spoedig mogelijk over tot het verstrekken van inloggegevens tot de online trainingsomgeving, ofwel op de reeds gecommuniceerde datum waarop de online opleiding van start gaat. Mocht Leren Leren Nederland onverhoopt niet in staat zijn binnen de overeengekomen levertijd aan haar verplichtingen te voldoen, kan Leren Leren Nederland alleen schriftelijk in gebreke worden gesteld, waarbij Leren Leren Nederland een termijn van minimaal 14 dagen gegund wordt om haar verplichtingen na te komen. Leren Leren Nederland aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid wanneer zich een situatie voordoet waarin het buiten de schuld van Leren Leren Nederland niet mogelijk is te voldoen aan de levertijd. Voor zover Leren Leren Nederland bij haar activiteiten afhankelijk is van de medewerking, diensten en leveranties van derden, waarop Leren Leren Nederland weinig of geen invloed kan Leren Leren Nederland op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor welke schade dan ook voortkomend uit deze relaties met Leren Leren Nederland of het verbreken ervan ongeacht of deze schade ontstaat of zichtbaar wordt gedurende de relatie met Leren Leren Nederland. In geval van toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is Leren Leren Nederland slechts aansprakelijk voor vervangende schadevergoeding tot het factuurbedrag. Iedere aansprakelijkheid van Leren Leren Nederland voor enige andere vorm van schade is uitgesloten, daaronder begrepen vergoeding van indirecte schade, gevolgschade of schade wegens gederfde omzet of winst.

### **Conflict**

Indien er een conflict rijst van welke aard dan ook, dan proberen partijen dat in eerste instantie zelf op te lossen. Lukt het partijen niet het conflict op te lossen dan schakelen zij juridische conflictbemiddeling mediation in.

#### **Vertrouwelijkheid**

Door deelnemers verstrekte informatie wordt door Leren Leren Nederland vertrouwelijk behandeld. Deelnemers behandelen de verstrekte informatie in de vorm van voorbeelden uit de praktijk, verstrekte informatie van deelnemers onderling en alle schriftelijke en mondelinge informatie van de Trainingen vertrouwelijk. Leren Leren Nederland zorgt ervoor dat deelnemers elkaar respectvol benaderen waardoor er een veilige plek wordt gecreëerd waar deelnemers zich veilig voelen zodat dit het leerproces ten goede komt.

### **Privacy**

Leren Leren Nederland houdt zich aan de privacy wetgeving. Zie daarvoor onze privacyverklaring

### **. Copyright en eigendomsrecht**

Het copyright van de Trainingen berust bij Leren Leren Nederland. Het is niet toegestaan om zonder toestemming van Leren Leren Nederland materiaal, aantekeningen en informatie uit de map en de

websites van Leren Leren Nederland op welke manier dan ook te vermenigvuldigen, (opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of enige andere manier) aan derden door te geven of te publiceren zonder de nadrukkelijke toestemming van Leren Leren Nederland. De eigendomsrechten en het intellectuele eigendomsrechten van het gebruikte materiaal zijn en blijven eigendom van Leren Leren Nederland. De map met de theorie die wordt ontvangen, wordt eigendom van de deelnemer. Echter de inhoud van de map en de toegestuurde digitale bestanden zoals onder andere de presentatie, blijft intellectueel eigendom van Leren Leren Nederland en mag derhalve niet gekopieerd worden. De materialen mogen eveneens vrij gebruikt worden en niet nageemaakt of gekopieerd worden.