

## ALGEMENE VOORWAARDEN

### 1. DEFINITIES

Onderwijs	: Training, cursus of reis in de vorm van contactonderwijs.
Contactonderwijs	: Vorm van onderwijs waarbij docent/trainer en student/cursist beide aanwezig zijn op dezelfde tijd en in dezelfde ruimte.
Onderwijsdienst	: Elke vorm van contactonderwijs die E-for-Excellence aanbiedt
E-for Excellence	: de trainingsinstelling.
Afnemer	: Persoon of organisatie die een cursus, training of dienst van E-for-Excellence afneemt

### 2. TOEPASSELIJKHEID

- a Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten en aanbiedingen/offertes tussen E-for-Excellence en afnemer voor de verscheidenheid van onderwijsdiensten.
- b Deze algemene voorwaarden zijn tevens te lezen en te downloaden via de website van E-for-Excellence.
- c Indien E-for-Excellence niet steeds strikte naleving van deze algemene voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat E-for-Excellence op welke manier dan ook het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

### 3. AANBOD

- a. E-for-Excellence brengt het aanbod op de website of geschreven via email of per post uit.
- b. Het aanbod bevat een nauwkeurige beschrijving van de onderwijsdienst en/of lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de onderwijsdienst.
- c. Elk aanbod zal zoveel mogelijk informatie bevatten. In elk geval zal zijn opgenomen:
  - Wanneer de onderwijsdienst start
  - De manier waarop de onderwijsdienst uitgevoerd wordt
  - De prijs met eventueel bijkomende kosten en belastingen
  - De voorwaarde(n) waardoor de onderwijsdienst eventueel (tijdelijk) niet doorgaat.
  - De toelatingsvoorwaarden om deel te kunnen nemen aan een onderwijsdienst
  - De wijze van betaling
  - De duur van de overeenkomst
- d. E-for-Excellence kan niet aan haar offerte of aanbod worden gehouden indien afnemer redelijkerwijs kan begrijpen dat de offerte of het aanbod, dan wel een onderdeel daarvan, een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
- e. E-for-Excellence is – buiten het voorgaande – gerechtigd om een aanbod, actie of offerte tussentijds in te trekken, voor zover deze nog niet door afnemer schriftelijk/per e-mail is aanvaard.
- f. Een samengestelde prijsopgave verplicht E-for-Excellence niet tot het naleven van een gedeelte van de overeenkomst tegen een overeenkomstig deel van de opgegeven prijs.
- g. Een aanbod of genoemde tarieven of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige gevallen.
- h. Voor het uitbrengen van een aanbod heeft E-for-Excellence persoonsgegevens nodig van afnemer welke zijn voorgeschreven door de overheid, voor het kunnen communiceren en factureren van de onderwijsdienst. E-for-Excellence gaat zorgvuldig met deze gegevens om, overeenkomstig de AVG.

#### **4. OVEREENKOMST**

- a. De overeenkomst komt tot stand door het betalen van de onderwijsdienst via de website of via email bevestiging van het gemaakte aanbod. E-for-Excellence heeft echter het recht om de overeenkomst te herroepen indien afnemer (of de door afnemer ingeschreven deelnemer/deelnemers) niet aan de toelatingsvoorwaarden voldoen. In dat geval zullen partijen in overleg treden ten aanzien van een oplossing.

#### **5. ANNULERING**

- a. Wanneer een overeenkomst door betaling van de gekozen onderwijsdienst door afnemer tot stand is gekomen, is het slechts onder voorwaarden mogelijk te annuleren. Daarbij geldt de volgende annuleringsregeling:
  - de annulering dient schriftelijk te zijn ontvangen via email door E-for-Excellence. De datum van binnenkomst bij E-for-Excellence bepaalt de annuleringsdatum;
  - bij annulering langer dan 30 dagen voor de startdatum, is afnemer 10% van het bedrag van de onderwijsdienst verschuldigd, met een minimum van 30 euro;
  - bij annulering korter dan 30 dagen, maar langer dan 14 dagen voor de startdatum is afnemer 25% van het bedrag van de onderwijsdienst verschuldigd met een minimum van 30 euro;
  - bij annulering korter dan 14 dagen, maar langer dan 7 dagen voor de startdatum is afnemer 50% van het bedrag van de onderwijsdienst verschuldigd met een minimum van 30 euro
  - bij annulering korter dan 7 dagen voor de startdatum of wanneer afnemer niet komt opdagen op de startdatum, dan is het gehele bedrag van de onderwijsdienst verschuldigd.
- b. Bestaat de overeenkomst uit een onderwijsdienst die over een langere periode loopt en afnemer wil deze tussentijds beëindigen, dan kan dit te allen tijde, maar ontheft afnemer niet om aan diens volledige betaalverplichting voor de onderwijsdienst te voldoen, met uitzondering van nog niet geleverd (les)materiaal.
- c. Bestaat de overeenkomst uit een training inclusief talenreis dan gelden de volgende regelingen:
  - korter dan 1 maand voor aanvang is 100% van het totaalbedrag verschuldigd
  - tussen 2 en 1 maanden voor aanvang is 75% van het totaalbedrag verschuldigd
  - tussen 3 en 2 maanden voor aanvang is 50% van het totaalbedrag verschuldigd
  - langer dan 3 maanden voor aanvang is 25% van het totaalbedrag verschuldigd.

*Indien voor wat betreft de reis een rechtstreekse overeenkomst met de reisaanbieder bestaat, gelden ter zake de reissom de bepalingen en voorwaarden van de reisaanbieder. Het bovenstaand geldt dan louter voor het onderwijsgedeelte van de reis.*

#### **6. PRIJSWIJZIGINGEN**

- a. Eventuele prijswijzigingen worden altijd in de maand augustus doorgevoerd. Steeds in de maand augustus zullen de actuele prijzen/tarieven zichtbaar zijn op de website. E-for-Excellence is hierbij gerechtigd om de prijzen/tarieven in elk geval te verhogen met minimaal de procentuele stijging van het consumentenprijsindexcijfer (CPI alle huishoudens) die wordt berekend door het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- b. Als afnemer voor de prijsaanpassing reeds een overeenkomst heeft met E-for-Excellence voor een onderwijsdienst, dan geldt de reeds overeengekomen of betaalde prijs.

- c. E-for-Excellence heeft, los van het voorgaande, geen invloed op prijsverhogingen door derden, zoals bijvoorbeeld een reisorganisatie. Voor deze prijsaanpassingen gelden de voorwaarden van de reisorganisatie.

## **7. CONFORMITEIT**

- a. E-for-Excellence streeft er naar de onderwijsdienst naar beste vermogen en als een zorgvuldig handelend beroepsbeoefenaar uit te oefenen. Als de onderwijsdienst bestaat uit een talenreis, streeft E-for-Excellence er naar dat het lesmateriaal voldoende creatief en afwisselend is, waarbij de leerdoelen in de praktijk ten uitvoer worden gebracht. Kortom: bij de diensten die door E-for-Excellence worden aangeboden wordt gestreefd naar optimale vakkundigheid, met gebruikmaking van adequate middelen, lesmateriaal en overige faciliteiten.
- b. Ter zake hiervan kan E-for-Excellence evenwel niet instaan voor het bereiken van enig beoogd resultaat. De afnemer, dan wel uiteindelijke deelnemer is hier zelf voor verantwoordelijk.

## **8. INTELLECTUEEL EIGENDOM**

- a. E-for-Excellence behoudt zich alle rechten voor met betrekking tot producten van de geest welke zij gebruikt of heeft gebruikt in het kader van de uitvoering van de onderwijsdienst.
- b. Het is afnemer in dat kader uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder tevens wordt verstaan: leermethoden, werkwijzen, hulpmiddelen (zoals boeken, syllabi en overige ter beschikking gestelde middelen, zowel digitaal als in hard copy), modellen en andere geestesproducten van E-for-Excellence, een en ander in de ruimste zin van het woord, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.
- c. Het is afnemer niet toegestaan deze hulpmiddelen aan derden ter hand te stellen.
- d. E-for-Excellence behoudt te allen tijde het recht om de door de uitvoering van werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke of privéinformatie ter kennis van derden wordt gebracht.

## **9. BETALING**

- a. Betaling vindt plaats via digitaal bankieren dan wel door het overmaken van het gefactureerde bedrag op de bankrekening van E-for-Excellence. De betalingstermijn bedraagt steeds 14 dagen.
- b. De betaling van een onderwijsdienst dient – ongeacht het voorgaande – in elk geval uiterlijk één week voor aanvang van deze onderwijsdienst te zijn voldaan.
- c. Betaling voor een training met talenreis dient – ongeacht het voorgaande - uiterlijk één maand voor aanvang te zijn voldaan.
- d. Betaling van lesmateriaal dient bij aanschaf direct worden voldaan.
- e. Voor in-company trainingen is betalen in termijnen een mogelijkheid, indien dit alsdan wordt aangegeven. Het totale bedrag dient voor het eindigen van de training voldaan te zijn.
- f. Als een afnemer niet betaald heeft door middel van digitaal bankieren van de gekozen onderwijsdienst, dan heeft de persoon geen toegang tot de deze onderwijsdienst of elke andere.
- g. In afwijking van het voorgaande dienen eventuele door E-for-Excellence gevraagde voorschotten/aanbetalingen steeds terstond te worden voldaan.

- h. Bezwaren tegen de hoogte van de ingediende facturen schorten de betalingsverplichting van afnemer niet op.
- i. Indien afnemer niet binnen de in dit artikel genoemde termijn(en), dan wel niet binnen een schriftelijk nader overeengekomen termijn heeft betaald, is afnemer van rechtswege in verzuim en heeft E-for-Excellence, zonder nadere sommatie of ingebrekestelling, het recht vanaf de vervaldag aan afnemer de wettelijke rente in rekening te brengen tot op de datum van algehele voldoening, één en ander onverminderd de verdere rechten van E-for-Excellence.
- j. Alle kosten, zowel de gerechtelijke als de buitengerechtelijke, ontstaan ten gevolge van incassering van de vordering komen voor rekening van afnemer. De buitengerechtelijke incassokosten worden vastgesteld conform de Wet Incassokosten. Deze bedragen ten minste 15% van het door afnemer verschuldigde bedrag, met een minimum van € 40, één en ander volgens de Wet Incassokosten.
- k. Indien de financiële positie of het betalingsgedrag van afnemer naar het oordeel van E-for-Excellence daartoe aanleiding geeft, is E-for-Excellence gerechtigd van afnemer te verlangen, dat deze onverwijld (aanvullende) zekerheid stelt in een door E-for-Excellence te bepalen vorm en/of een voorschot geeft. Indien afnemer nalaat de verlangde zekerheid te stellen, is E-for-Excellence gerechtigd, onverminderd haar overige rechten, de verdere uitvoering van de overeenkomst onmiddellijk op te schorten en is al hetgeen afnemer aan E-FOR-EXCELLENCE uit welke hoofde dan ook verschuldigd is, direct opeisbaar.

## **10. NIET NAKOMEN VAN OVEREENKOMST**

- a. Wanneer afnemer diens verplichtingen voortvloeiende uit deze overeenkomst niet of niet tijdig/ niet volledig nakomt, heeft E-for-Excellence de mogelijkheid de overeenkomst op te schorten en aan afnemer (indien nakoming alsnog mogelijk is) een termijn te stellen/ afnemer in gebreke te stellen. Indien afnemer in verzuim blijft, is E-for-Excellence gerechtigd de overeenkomst te ontbinden. Afnemer is in dat geval gehouden de schade aan de zijde van E-for-Excellence te voldoen. Daarbij is de vordering op afnemer in dat geval direct en volledig opeisbaar.
- b. E-for-Excellence heeft het recht van retentie als afnemer tekortschiet in het voldoen van een opeisbare verplichting, tenzij het retentierecht niet in verhouding staat tot de tekortkoming.

## **11. OVERMACHT**

- a. E-for-Excellence is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt, kortom: in geval van overmacht.
- b. Onder Overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen: alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop E-for-Excellence geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor E-for-Excellence niet in staat is de verplichtingen na te komen.
- c. E-for-Excellence heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat E-for-Excellence aan haar verplichtingen had moeten voldoen.
- d. Partijen kunnen gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien deze periode langer duurt dan twee maanden is

ieder der partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.

- e. Wanneer E-for-Excellence ten tijde van het intreden van overmacht inmiddels gedeeltelijk haar verplichtingen uit de overeenkomst is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is E-for-Excellence gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat in rekening te brengen. Afnemer is gehouden deze declaratie te voldoen als ware het een afzonderlijke overeenkomst.

## **12. AANSPRAKELIJKHEID**

- a. Als E-for-Excellence bewijsbaar tekortschiet in haar onderwijsdiensten en afnemer aantoonbaar directe schade lijdt, dan valt dat onder de aansprakelijkheid.
- b. De totale aansprakelijkheid van E-for-Excellence wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst is beperkt tot hetgeen een eventuele aansprakelijkheidsverzekering van E-for-Excellence in een voorkomend geval ter zake uitkeert. Indien een schadegeval niet onder de dekking van een aansprakelijkheidsverzekering van E-for-Excellence valt of indien E-for-Excellence geen aansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten, doch onherroepelijk vaststaat dat E-for-Excellence desalniettemin aansprakelijk is, is de aansprakelijkheid beperkt tot vergoeding van louter de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs (excl. btw).
- c. Onder directe schade wordt verstaan:
  - de 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 gemaakt om het door E-for-Excellence geleverde werk aan de overeenkomst te laten beantwoorden, tenzij deze kosten niet aan E-for-Excellence toegerekend kunnen worden;
  - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover Afnemer aantoonbaar dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze algemene voorwaarden.
- d. De aansprakelijkheid van E-for-Excellence voor indirecte schade waaronder – maar niet uitsluitend – gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill, schade door bedrijfsstagnatie, schade als gevolg van aanspraken van derden, schade verband houdende met inschakeling van derden en alle andere vormen van schade bedoeld in dit lid, is uitgesloten.
- e. E-for-Excellence is niet aansprakelijk voor schade aan, indien dit te maken heeft met werkzaamheden of verkeerde of onvolledige informatie van afnemer of een derde, zoals het reisbureau.
- f. E-for-Excellence is niet aansprakelijk voor (de gevolgen van) druk- of schrijffouten.
- g. Aansprakelijkheid van E-for-Excellence wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van een overeenkomst ontstaat in alle gevallen slechts indien afnemer E-for-Excellence onverwijld schriftelijk in gebreke stelt, waarbij vervolgens een redelijke termijn ter nakoming wordt gesteld, en E-for-Excellence ook na die termijn toerekenbaar te kort blijft schieten in de nakoming van haar verplichtingen. De ingebrekestelling dient een zo volledig en gedetailleerd mogelijk omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat E-for-Excellence in staat is adequaat te reageren.

- h. E-for-Excellence is niet aansprakelijk voor beschadiging of tenietgaan van bescheiden tijdens vervoer of verzending per post, ongeacht of het vervoer of de verzending geschiedt door of namens afnemer, E-for-Excellence of derden.
- i. De in dit artikel genoemde beperkingen van de aansprakelijkheden komen te vervallen indien en voor zover een schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van E-for-Excellence.
- j. Afnemer dient bij talenreizen te allen tijde zelf te zorgen voor voldoende verzekering: reisverzekering, ongevallenverzekering en annuleringsverzekering.

### **13. VERTROUWELIJKHEID**

- a. Door afnemer verstrekte informatie wordt door E-for-Excellence, diens personeel en/of werkzame personen vertrouwelijk behandeld. E-for-Excellence conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

### **14. KLACHTEN**

- a. Emails aan E-for-Excellence krijgen een automatische ontvangstbevestiging en zullen binnen 24 uur beantwoord worden, tenzij het antwoord langer nodig heeft wat dan duidelijk binnen de 24 uur gecommuniceerd wordt.
- b. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen 1 maand en duidelijk omschreven bij E-for-Excellence ingediend worden.

### **15. GESCHILLENREGELING**

- a. De overeenkomst valt onder het Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
- b. Geschillen tussen afnemer en E-for-Excellence over de uitvoering van de overeenkomst van een onderwijsdienst, kunnen zowel door afnemer als E-for-Excellence bij de geschillencommissie Particuliere onderwijsinstellingen, Borderwijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl))
- c. De geschillencommissie neemt een geschil pas in behandeling als afnemer het eerst bij E-for-Excellence heeft ingediend zoals genoemd bij punt 14 en dit niet geleid heeft tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- d. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht zoals beschreven bij punt 14 bij de geschillencommissie ingediend te worden.
- e. Voor de behandeling van een geschil is een bedrag verschuldigd die vergoed wordt door de indiener.
- f. Wanneer afnemer een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is E-for-Excellence aan deze keuze gebonden.
- g. Wanneer E-for-Excellence een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie moet zij eerst afnemer schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. E-for-Excellence dient daarbij te vermelden dat zij na de genoemde termijn de mogelijkheid heeft om het geschil aan een gewone rechter voor te leggen.
- h. 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.

### **16. WIJZIGINGEN**

- a. Mocht E-for-Excellence een nieuwe onderwijsdienst aanbieden die niet valt onder de algemene voorwaarden, dan zullen deze laatste gewijzigd of aangevuld worden.

- b. Buiten het voorgaande heeft E-for-Excellence te allen tijde het recht de voorwaarden te wijzigen. Gewijzigde voorwaarden gaan in vanaf het moment dat deze aan afnemer bekend worden gemaakt.