

Algemene voorwaarden

De algemene voorwaarden van Totally Tuned zijn opgesteld aan de hand van de Gedragscode voor leden van Branchevereniging NRTO, Nederlandse Raad voor Training en Opleiding. NRTO heeft de voorwaarden gebaseerd op overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad.

Op uw verzoek stuurt Totally Tuned (hierna genoemd TT) u deze studievoorwaarden kosteloos toe. De algemene voorwaarden zijn tevens gedeponneerd bij de Kamer van Koophandel te Tilburg onder nummer 20106792. Indien u vragen heeft over de voorwaarden, dan lichten wij deze graag toe.

Artikel 1. Definities

In deze studievoorwaarden worden de volgende definities gehanteerd:

- a. Totally Tuned: CMM.b.v. gevestigd aan de Burgemeester Brokxlaan 12, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder KvK-nummer: 66557151.
- b. Cursus/Opleiding/Training/Afstandsonderwijs: vorm van onderwijs met directe of indirecte interactie tussen docent en cursist.
- c. Cursist: afnemer van één van de in artikel 1b. gedefinieerde diensten.

Artikel 2. Toepasselijkheid

Deze studievoorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten die zijn afgesloten vanaf 01-09-2017 tussen TT en cursist betreffende deelname aan of opdracht tot het houden van cursussen, trainingen en opleidingen. De studievoorwaarden zijn ook van toepassing op alle overeenkomsten die betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.

Artikel 3. Totstandkoming van de overeenkomst

3.1 De overeenkomst tussen TT en cursist komt tot stand door ontvangst van een inschrijfformulier via e-mail, internet, na auditie. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de cursist hiervan een elektronische en/of schriftelijke bevestiging.

3.2 Door ondertekening van een inschrijfformulier of digitale verzending van het inschrijfformulier stemt de cursist in met deze studievoorwaarden en met de verzorging van de cursus door TT.

3.3 De cursist schrijft zich in voor de gehele cursus.

3.4 Na ontvangst van een ingevuld inschrijfformulier is er sprake van een voorlopige inschrijving. De cursist wordt hiervan op de hoogte gesteld door middel van een schriftelijke bevestiging. De inschrijving wordt definitief:

- wanneer er voldoende inschrijvingen zijn om de desbetreffende cursus te laten doorgaan.
- wanneer er (nog) plaats is in de desbetreffende cursus.

3.5 Voorlopige inschrijving gebeurt op basis van volgorde van binnenkomst. Indien een cursus vol is, kan de cursist op diens verzoek worden ingeschreven voor een cursus waarbinnen nog wel plaats is. De inschrijving voor de vervangende cursus gebeurt onder dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke cursus.

Artikel 4. Uitvoering cursussen

4.1 TT verzorgt de cursus zoals deze op de website of in de brochure is omschreven.

4.2 Wijzigingen voorbehouden. Raadpleeg onze website dan ook regelmatig.

4.3 Inhalen/ uitstellen van lessen: De cursist schrijft zich in voor de duur van de gehele cursus. Bij verzuim van deelname aan de cursuslessen wordt geen cursusgeld, noch delen ervan, gerestitueerd..

4.4 Uitval docent: indien een docent door ziekte en/of verhindering niet in de mogelijkheid is om een les te verzorgen zal TT vervanging regelen. Indien vervanging niet mogelijk is, zal de cursist hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte worden gebracht. In deze gevallen heeft de cursist geen recht op (schade)vergoeding. Cursist behoudt wel het recht op een inhaalles, die door TT wordt georganiseerd.

4.5 Annulering van cursussen door TT:

in geval van onvoldoende aanmeldingen voor een cursus is TT gerechtigd de cursus te annuleren. Indien een cursus niet doorgaat wordt binnen 30 dagen na het verstrijken van de eerste lesdatum het betaalde cursusgeld gerestitueerd. Hierbij moet de cursist aangeven op welke rekening het bedrag teruggestort moet worden.

De cursist maakt geen aanspraak op vergoeding van eventueel geleden schade. TT zal de cursist een aanbod doen om dezelfde cursus op een andere locatie / tijdstip te volgen, indien daar mogelijkheden voor zijn.

Artikel 5. Examens

5.1 TT neemt zelf examens af.

5.2 Op de website en in de brochures wordt kenbaar gemaakt wie de verantwoordelijke exameninstantie is.

Artikel 6. Annulering cursus (door cursist)

6.1 Indien er sprake is van een overeenkomst inzake een cursus met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de bedenktijd van veertien dagen (zie artikel 7.2), de volgende annuleringsregeling :

a. annulering voordat de cursus is begonnen geschiedt door middel van een schrijven of per e-mail;

b. bij annulering tot 1 maand voor aanvang van de cursus is de consument 10% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

c. bij annulering tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang van de cursus is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

d. bij annulering korter dan 2 weken tot 1 week voor aanvang van de cursus is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.

e. bij annulering minder dan 1 week voor aanvang van de cursus is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

f. na aanvang van de cursus is annulering niet meer mogelijk. Tussentijdse beëindiging of indien cursist anderszins niet meer aan de cursus deelneemt, geeft geen recht op enige terugbetaling.

6.2 Overmacht: indien een cursist niet in staat is de cursus te volgen, kan de cursist TT schriftelijk verzoeken deel te nemen aan een op een later tijdstip aan te vangen cursus onder de voorwaarde dat:

- overmacht kan worden aangetoond met bewijzen cq. verklaringen
- het cursusgeld binnen de gestelde termijn is voldaan;
- de vervangende cursus, waaraan de cursist wil deelnemen, ruimte biedt;
- de cursus doorgang vindt;
- maximaal één jaar na datum.

Indien cursist van deze mogelijkheid gebruik wenst te maken dient hij dit voor aanvang van de lessen schriftelijk, per e-mail of per fax aan TT door te geven. Er wordt 10% van het cursusgeld in rekening gebracht.

Deze mogelijkheid tot uitstel staat uitdrukkelijk los van de geldende betalingsverplichting.

Artikel 7. Beëindiging van de overeenkomst

7.1 De cursist kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen.

Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan.

7.2 Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een cursus heeft de cursist het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.

7.3 Bij een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de cursist een termijn van veertien dagen waarbinnen hij de overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal. De cursist dient het lesmateriaal terug te zenden.

7.4 Met inachtneming van het bepaalde in 7.5, heeft de cursist in geval van ontbinding overeenkomstig 7.2 en 7.3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. TT betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

7.5 In geval van ontbinding overeenkomstig 7.2 en 7.3 dient de cursist eventueel van TT ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aangetekend aan TT terug te zenden. Kosten voor retourzending zijn voor de cursist. Het terugzenden geschiedt voor risico van de cursist.

7.6 Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit 7.2 en 7.3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van TT aan de cursist van rechtswege ontbonden.

7.7 Geen recht op ontbinding overeenkomstig 7.2 bestaat, als het onderwijs door TT met instemming van de cursist is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken.

Artikel 8. Prijzen

8.1 De opgegeven prijzen van cursussen zijn prijzen in euro's en vrijgesteld van BTW. Prijzen van lesmateriaal zijn inclusief BTW. De lesgelden zijn inclusief boeken en examengeld tenzij nadrukkelijk anders is aangegeven.

8.2 De prijzen zoals TT deze in haar brochures, op haar website of anderszins kenbaar heeft gemaakt, kunnen te allen tijden gewijzigd worden. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

8.3 De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als na drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal, de prijs wordt verhoogd.

8.4 Lid 2 en 3 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 9. Levering lesmateriaal

9.1 TT levert het lesmateriaal tijdig aan de cursist.

Het door de cursist bestelde lesmateriaal wordt zover mogelijk voor de aanvang van de cursus verzonden naar het op het aanmeldingsformulier vermelde adres, dan wel in de klas uitgedeeld.

9.2 Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt door TT vervangen, indien dit aan TT toe te rekenen is.

9.3 De cursist krijgt het door TT verstrekte lesmateriaal pas in eigendom nadat het volledig verschuldigde lesgeld is voldaan.

9.4 Copyright van alle door TT gebruikte lesmateriaal en examens berust bij TT, tenzij nadrukkelijk anders vermeld in het lesmateriaal.

Artikel 10. Betaling

10.1 Na ontvangst van het schriftelijke of elektronische inschrijfformulier door TT is de cursist het gehele cursusgeld aan TT verschuldigd. Alle bedragen zijn bij vooruitbetaling verschuldigd en opeisbaar door TT. Indien sprake is van termijnbetaling zoals vermeld in artikel 10.6, zijn bedragen later opeisbaar.

10.2 Betaling dient te geschieden voor of op de vervaldatum die op de factuur is vermeld.

10.3 Wanneer het cursusgeld niet, niet tijdig of niet volledig wordt voldaan, is TT gerechtigd boven het verschuldigde cursusgeld, ook wettelijke rente, (buitenrechtelijke) incassokosten en administratiekosten aan de cursist in rekening te brengen.

10.4 Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 12 en 13 bepaalde, zal TT het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

10.5 Indien de cursist op het inschrijfformulier aangeeft het studiemateriaal via TT te willen bestellen, geldt hetgeen wat in voorgaande leden ten aanzien van de betaling van het cursusgeld is bepaald ook voor de betaling van het boekengeld, met dien verstande dat restitutie van boekengeld mogelijk is, mits deze ongeopend teruggestuurd worden binnen 7 werkdagen na ontvangst.

10.6 Betaling in termijnen is mogelijk voor zover dit op de website en in de brochure staat aangegeven.

10.7 De cursist die het cursusgeld via een automatische incasso in maandelijkse termijnen van zijn/haar giro/bankrekening laat afschrijven, heeft het recht een automatische afboeking binnen 30 dagen terug te laten boeken. De cursist dient zijn/haar bank daar tijdig opdracht toe te geven. Het onrechtmatig storneren van de betaling bevrijdt de cursist echter niet van zijn betalingsverplichting.

Artikel 11. Privacy

Door cursisten verstrekte informatie wordt door TT, haar personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld. TT zal deze informatie alleen gebruiken om de cursist te (blijven) informeren over haar opleidingen of daaraan gerelateerde informatie. Hierbij houdt TT zich aan de eisen zoals deze in de Wet Bescherming Persoonsgegevens zijn vastgesteld.

Artikel 12. Vragen en klachten

12.1 TT streeft ernaar om vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud en organisatie van de cursus binnen een termijn van 10 werkdagen te beantwoorden, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door TT per omgaande beantwoord met een bericht

van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

12.2 Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij TT, nadat de cursist de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. De cursist maakt zijn klacht zo spoedig mogelijk schriftelijk kenbaar op de in de klachtenprocedure vastgestelde wijze, via email of telefonisch. (Alleen dan zal TT de klacht in behandeling kunnen nemen. TT adviseert de cursist om de klacht per brief danwel per e-mail te versturen. TT zal er alles aan doen de desbetreffende klacht zo spoedig mogelijk naar behoren op te lossen. Het niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de cursist zijn of haar rechten ter zake verliest. Een klacht wordt binnen 48 uur bevestigd en er wordt binnen 4 weken op gereageerd. Klachten worden voor een termijn van 2 jaar bewaard.

12.3 Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling van artikel 13.

Artikel 13. Geschillenregeling

13.1 De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

13.2 Geschillen die voortvloeien uit overeenkomsten, waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zullen aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).

13.3 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 12 (de klachtenprocedure) bij TT heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

13.4 Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

13.5 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

13.6 Wanneer de cursist een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is TT aan deze keuze gebonden.

13.7 Wanneer TT een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, vraagt zij eerst de cursist schriftelijk zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. TT kondigt daarbij aan dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

13.8 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.