

## **Algemene voorwaarden Zakelijke Klant ("AV") Studiecentrum talen Eindhoven B.V.**

### Artikel 1 Definities

STE	De besloten vennootschap Studiecentrum Talen Eindhoven, ook wel handelend onder de naam STE LANGUAGES en haar dochter en zusterondernemingen, statutair gevestigd aan de Aalsterweg 3, 5615 CA te Eindhoven en leverancier van de Training.
Zakelijke Klant	De rechtspersoon die, handelend in de hoedanigheid van een beroep of bedrijf, een Training afneemt voor een Cursist.
Cursist	De persoon die via de Zakelijke Klant de Training volgt.
Overeenkomst	De schriftelijke (waaronder digitale) afspraken tussen STE en Zakelijke Klant betreffende de levering van de Training.
Open Inschrijving	Een inschrijving voor een Training met een vast (niet specifiek op de Cursist afgestemd) format voor de Cursist, in groepsverband.
Training	Een educatieve dienst voor taalonderwijs, waar zowel afstandsonderwijs (een vorm van onderwijs, waarbij een docent en de Cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn ten tijde van de Training als contactonderwijs (een vorm van onderwijs, waarbij een docent en de Cursist gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn ten tijde van de Training) onder valt, incompany of anderszins, en niet-overheidserkend of niet-formeel onderwijs betreft. De programma's waarin trainingen worden aangeboden zijn Open Inschrijving, Incompany trainingen en Individuele trainingen, workshops en taal-assessments op de STE locaties, bij de Zakelijke Klant op locatie of via een digitale leeromgeving.

### Artikel 2 Toepasselijkheid

- 2.1 Deze AV is van toepassing op alle aanbiedingen (inclusief online via haar website, portalen, of derden websites) door STE gedaan alsmede op de Overeenkomst en de uitvoering daarvan. De algemene voorwaarden van de Zakelijke Klant worden hierbij uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij anders overeengekomen.
- 2.2 Op een van deze AV afwijkend beding kan slechts door Zakelijke Klant een beroep worden gedaan indien en in zoverre deze door STE schriftelijk is aanvaard.
- 2.3 Deze AV gelden in aanvulling op de Overeenkomst. In geval van verschil tussen de Overeenkomst en deze AV, prevaleert de Overeenkomst.

### Artikel 3 Totstandkoming

- 3.1 De aanbiedingen van STE zijn vrijblijvend, en acceptatie van een aanbod door Zakelijke Klant geldt als onherroepelijk.
- 3.2 Een aanbod van STE bevat een duidelijke omschrijving van de Training alsmede het (verplichte) lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de Training en de toeslagen. De Overeenkomst tussen partijen komt tot stand op het moment dat i) een schriftelijke offerte door Zakelijke Klant is aanvaard door ondertekening of ii) een digitaal aanbod of digitale offerte (digitaal) is bevestigd.
- 3.3 STE mag nadere voorwaarden verbinden aan de het aanbod van de Training, en zal deze in de offerte weergeven.

### Artikel 4 Wijzigingen en Annulering door STE

- 4.1 STE heeft het recht wijzigingen aan te brengen in de Overeenkomst ten aanzien van de inhoud van de Training, de uitvoering van de Training, en het wijzigen van docenten die de Training verzorgen zolang dit geen negatieve invloed heeft op de essentiële onderdelen van de Overeenkomst zoals de kwaliteit en effectiviteit van de Training.

- 4.2 STE heeft het recht een Training te annuleren in het geval er te weinig aanmeldingen zijn voor een Training, mits dit is aangegeven in de aanbieding die aan Zakelijke Klant is gedaan. STE is hiervoor geen kosten of schadevergoeding verplicht aan Zakelijke Klant.

#### Artikel 5 Wijzigingen en Annulering door Zakelijke Klant

- 5.1 Wijzigingen, zoals het verplaatsen van de Training, is mogelijk tot 10 werkdagen (2 volle weken) vóór aanvang van de Training. Hiervoor worden geen kosten in rekening gebracht.
- 5.2 Open Inschrijvingen zijn vaststaande programma's, eventuele wijzigingen zijn niet mogelijk.
- 5.3 Annulering (waarmee ook gedeeltelijke annulering wordt bedoeld) van een Training door Zakelijke Klant dient altijd schriftelijk te geschieden. Bij een annulering van tenminste 10 werkdagen (2 volle weken) vóór aanvang van de Training is een bedrag verschuldigd van € 75,00 voor administratiekosten. Bij annulering van een Training binnen 10 dagen vóór de aanvang, is 50% van de kosten van de overeengekomen intakekosten, voorbereidingskosten en kosten van docenten verschuldigd. Trainingen die ná aanvang worden geannuleerd, worden geheel (100% van de kosten van de Overeenkomst) bij de Zakelijke Klant in rekening gebracht.
- 5.4 Verplaatsing van de individuele training / trainingstijden: Afzonderlijke trainingstijden kunnen slechts worden verplaatst indien de aanvraag hiertoe tenminste 3 werkdagen voorafgaand aan de oorspronkelijke geplande afspraak wordt gedaan. Indien men 2 werkdagen van tevoren een afspraak verplaatst, wordt 50% van de les in rekening gebracht; als dat 1 werkdag vóór een afspraak gebeurt, wordt de les als "gegeven" beschouwd. De cursist/groep mag per training maximaal drie keer van het recht tot verplaatsing van lestijden gebruikmaken.
- 5.5 Het missen van lessen in een groepstraining: bij deelname aan een groepstraining is het niet mogelijk om gemiste lessen in te halen dan wel terugvordering van de kosten te vragen. Mocht u driemaal niet aanwezig zijn, zal de opdrachtgever hiervan op de hoogte worden gesteld.
- 5.6 Groepssamenstelling Incompany trainingen: Na aanvang van een Incompany training kan de samenstelling van de groep niet meer gewijzigd worden.

#### Artikel 6 Rechten en Verplichtingen STE

- 6.1 STE biedt Trainingen aan, waarvoor zij erkende kwalificaties bezit. STE is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding en houdt zich aan de NRTO gedragscode <https://www.nrto.nl/kwaliteit/gedragscode>. STE garandeert dat de Training beantwoordt aan de Overeenkomst en op een deskundige en deugdelijke wijze wordt uitgevoerd, met professionele docenten.
- 6.2 STE verstrekt tijdig het lesmateriaal aan Cursist, en kan ervoor kiezen om dit online toegankelijk te maken. STE draagt er zorg voor dat de Cursist uiterlijk op de dag van de Training kan beschikken over of toegang heeft tot het lesmateriaal.

#### Artikel 7 Rechten en Verplichtingen Zakelijke Klant en Cursist

- 7.1 Cursist verplicht zich om goed voorbereid en tijdig aanwezig te zijn (dan wel online deel te nemen) aan de Training.
- 7.2 Indien dit is overeengekomen, dan zal Cursist op de aangegeven data vooraf gemaakte opdrachten bij de docent inleveren op de aangegeven wijze. Niet tijdig inleveren van gemaakte opdrachten kan uiteindelijk een onvoldoende resultaat opleveren bij toetsing.
- 7.3 Bij deelname aan een Training in groepsverband is het niet mogelijk om gemiste groepslessen in te halen dan wel terugvordering van de kosten te verzoeken.
- 7.4 Na aanvang van een Training kan de samenstelling van de groep gewijzigd worden na afstemming met en goedkeuring door STE.
- 7.5 Zakelijke Klant draagt er zorg voor dat de rechten en verplichtingen zoals die ook gelden voor Cursist aan hem of haar kenbaar wordt gemaakt, met in het bijzonder

- de voorwaarde voor deelname aan de eindtoets (alleen bij Open Inschrijving), geheimhouding en intellectuele eigendom.
- 7.5 Verstrekte toegangscode voor digitale leeromgevingen en portaal (account) verlopen binnen 1 maand na afsluiten van de Training. Het is de verantwoordelijkheid van de Cursist om lesmateriaal en andere documenten om tijdig enige documentatie vanuit deze digitale leeromgeving of portaal te downloaden en op te slaan.
- 7.6 Zakelijke Klant is volledig verantwoordelijk en aansprakelijk voor het (onrechtmatig) handelen van Cursist.

#### Artikel 8 Prijs en Betaling

- 8.1 Een factuur zal worden verstuurd op het moment van het sluiten van de Overeenkomst, of op enig ander overeengekomen moment.
- 8.2 Bij nieuwe Zakelijke Klanten geldt een betalingstermijn van 10 dagen na factuurdatum. Indien betaling op tijd heeft plaatsgevonden, geldt voor afname van volgende Trainingen een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum. Partijen mogen hier in overleg schriftelijk van afwijken, te bekrachtigen door goedkeuring van STE.
- 8.3 Het bedrag dat in rekening wordt gebracht is de prijs die is overeengekomen in de Overeenkomst. Deelbetalingen zijn enkel mogelijk indien dit overeen is gekomen in de Overeenkomst.
- 8.4 De intakekosten van een Open Inschrijving zijn onderdeel van de totaalprijs. Indien er geen training wordt afgenomen worden deze intakekosten separaat in rekening gebracht.
- 8.5 Betaling vindt plaats door middel van bankoverschrijving naar het rekeningnummer zoals aangegeven op de factuur.
- 8.6 In het geval er niet tijdig wordt betaald is de Zakelijke Klant in verzuim zonder dat hiervoor een ingebrekestelling vereist is, vanaf het moment van het verstrijken van de betalingsdatum. STE is gerechtigd dan het openstaande bedrag te vermeerderen met de wettelijke rente plus de buitengerechtelijke incassokosten die STE moet maken om de factuur alsnog betaald te krijgen. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen 15% over openstaande bedragen tot € 2.500; 10% over de daaropvolgende € 2.500 en 5% over de volgende € 5.000.
- 8.7 De Cursist kan de toegang tot de Training worden onthouden, als de Zakelijke Klant niet tijdig betaalt.

#### Artikel 9 Geheimhouding en Persoonsgegevens

- 9.1 STE zal ten aanzien van het gebruik van de aan haar verstrekte of ter kennis gekomen informatie die zorgvuldigheid betrachten, die redelijkerwijs van een professionele onderwijsinstelling kan worden gevraagd. In het algemeen geldt, dat informatie die een vertrouwelijk karakter heeft of waarvan het vertrouwelijke karakter dient te worden begrepen, door partijen alleen gebruikt zal worden als dit in het belang is voor de uitvoering van de Overeenkomst en enkel voor zover noodzakelijk.
- 9.2 In het geval van toegang tot een digitale leeromgeving of portaal (account), is Cursist zelf verantwoordelijk voor het geheimhouden van gegevens zoals wachtwoorden, correspondentie en namen. De gegevens die zichtbaar zijn in de digitale leeromgeving of portaal (account) worden beveiligd en zijn enkel toegankelijk voor STE en Cursist voor zover noodzakelijk voor de uitvoering van de Overeenkomst. Het delen van gegevens door Cursist of Zakelijke Klant zonder dat dit noodzakelijk is op grond van de Overeenkomst, levert een schending van artikel 9 (Geheimhouding en Persoonsgegevens) en 10 (Intellectuele eigendomsrechten) op.
- 9.2 Ten aanzien van persoonsgegevens die STE verwerkt op grond van de Overeenkomst, zal zij zich houden aan de geldende privacywetgeving, meer in het bijzonder de Algemene Verordening Persoonsgegevens. STE verwijst hiervoor graag naar haar privacy verklaring.

#### Artikel 10 Intellectuele eigendomsrechten

- 10.1 Lesmateriaal (zowel online als die schriftelijk worden verstrekt), modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gemaakt en/of die zijn gebruikt voor de uitvoering van of ter ondersteuning van de Overeenkomst en de Training, zijn en blijven het (intellectuele) eigendom van STE. Het is niet toegestaan om de inhoud van Trainingen, modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software en lesmateriaal te verveelvoudigen, te openbaren of aan andere personen te verstrekken dan Cursist. Dit geldt ook indien niet expliciet is aangegeven dat het om beschermde materialen gaat.
- 10.2 STE verstrekt aan Cursist het beperkte gebruiksrecht om het lesmateriaal, de digitale leeromgeving, persoonlijke account, modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, enkel te gebruiken voor zichzelf ten behoeve van de uitvoering van de Overeenkomst. Geen enkel ander gebruik is toegestaan.
- 10.3 Indien Zakelijke Klant of Cursist in strijd handelt met het bepaalde in artikel 10.1 en of 10.2 maakt zij inbreuk op de intellectuele eigendomsrechten van STE en handelt zij onrechtmatig jegens STE. De schade die STE lijdt en de kosten die STE moet maken als gevolg van het onrechtmatig handelen mag STE volledig zonder enige uit deze AV voortvloeiende beperkingen verhalen op de Zakelijke Klant. Zakelijke Klant is in dit geval volledig aansprakelijk voor het (onrechtmatig) handelen van Cursist.

#### Artikel 11 Toetsing Open Inschrijving

- 11.1 De Cursist wordt getoetst op vaardigheden na een Training, onder de voorwaarde dat minstens 2/3<sup>e</sup> van de Training door Cursist is bijgewoond en gevolgd. Indien de eindtoets met een voldoende is afgesloten, huiswerkopdrachten zijn ingeleverd, actieve participatie in de lessen is geweest en een (korte) presentatie is gehouden ontvangt de Cursist daarvoor een bewijs van deelname of een certificaat.
- 11.2 Een certificaat geeft het behaalde eindniveau aan volgens het Europees Referentiekader voor Talen en wordt binnen 4 weken na de Training (in geval van een Open Inschrijving) verstrekt.
- 11.3 Afgenomen tussentijdse- en eindtoetsen blijven eigendom van STE, waarbij Cursist het recht heeft om de toets en het resultaat in te zien wanneer dit gewenst is.
- 11.4 In het geval van een eindtoets dat met een onvoldoende is afgesloten mag de Cursist 1x maal een herexamen afleggen. Dit herexamen moet binnen 3 weken na het afleggen van de eerste eindtoets plaatsvinden.
- 11.5 Aan het afleggen van een herexamen zijn extra kosten verbonden van EUR 100,00 ex BTW.
- 11.6 De uitvoering van de Training kan steekproefsgewijs onderworpen zijn aan een evaluatie rechtsreeks door STE dan wel een onafhankelijk, extern instituut. Dit laatste geschiedt door toezending van een evaluatieformulier aan Cursist met het verzoek dit ingevuld aan het controlerend externe instituut te retourneren, dan wel door een telefonische enquête.

#### Artikel 12 Aansprakelijkheid

- 12.1 In het geval STE haar verplichtingen voortvloeiend uit de Overeenkomst, deze AV of de wet niet of onvoldoende nakomt, dan is STE slechts aansprakelijk voor schade en kosten als gevolg daarvan, nadat STE door Zakelijke Klant schriftelijk in gebreke is gesteld en STE nalaat om binnen de door Cursist genoemde redelijke termijn alsnog aan haar verplichtingen te voldoen.
- 12.2 Indien STE na inwerkingtreding van artikel 12.1 aansprakelijk blijkt voor schade en kostenvergoeding, dan is de totale vergoeding op grond van deze AV, de

- Overeenkomst en de wet, gelimiteerd tot het bedrag dat de Zakelijke Klant aan STE heeft betaald in de 12 maanden voorafgaand aan de schadeveroorzakende omstandigheid.
- 12.3 In geen geval is STE aansprakelijk voor indirecte, of gevolgschade zoals maar niet beperkt tot schade en kosten van derden, verlies van inkomsten, onderbreking van arbeid en loon, winstderving en reputatieschade.
- 12.4 In het geval van opzet of bewuste roekeloosheid of andere tegenstrijdige dwingendrechtelijke regelgeving, zijn de beperkingen op aansprakelijkheid niet van toepassing.

#### Artikel 13 Klachtenregeling

- 13.1 STE is lid van NRTO (Nederlandse Raad voor Training en Opleiding) en committeert zich aan de NRTO-gedragscode Beroep en Bedrijf. In het geval van een klacht kan de Zakelijke Klant zich richten tot de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag volgens de voorwaarden zoals gesteld op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
- 13.2 Ingeval van DUO cursisten: wanneer beide partijen er niet uitkomen kan de indiener contact opnemen met de klachtenlijn en/of het College van Arbitrage van Blik op Werk (per email: [info@blikopwerk.nl](mailto:info@blikopwerk.nl)) of per post: Blik op Werk, Postbus 2707, 3500 GS, Utrecht).
- 13.3 Voorafgaand aan een klacht dient STE de gelegenheid worden geboden om de klacht eerst intern in behandeling te nemen en op te lossen, STE heeft daarvoor een [klachtenreglement](#). Een klacht dient schriftelijk, gedetailleerd en tijdig (binnen 6 maanden na het ontstaan van de klacht) worden ingediend.

#### Artikel 14 Geldend recht en bevoegde rechter

- 14.1 Op de Overeenkomst en deze AV is Nederlands recht van toepassing.
- 14.2 Ongeacht of er gebruik is gemaakt van de klachtenregeling is de Nederlandse rechter in het arrondissement Oost-Brabant bevoegd kennis te nemen van enig geschil tussen partijen.