

## **Algemene Voorwaarden**

Artikel 1 – Definities

Artikel 2 – Toepasselijkheid

Artikel 3 – Aanbod

Artikel 4 – Overeenkomst

Artikel 5 – Annulering

Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst

Artikel 7 – Prijswijzigingen

Artikel 8 – Levering

Artikel 9 – Conformiteit

Artikel 10 – Betaling

Artikel 11 – Niet-tijdige betaling

Artikel 12 – Niet-nakoming van de overeenkomst

Artikel 13 – Aansprakelijkheid van de ondernemer

Artikel 14 – Vertrouwelijkheid

Artikel 15 – Intellectueel eigendom

Artikel 16 – Toepasselijk recht, geschillenregeling en Wet Klachtrecht

Artikel 17 – Wijziging

## **Artikel 1 – Definities**

Onderwijs: onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

Afstandsonderwijs: vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.

Contactonderwijs: vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

EVC Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.

Formeel onderwijs: onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend, diploma.

Niet-formeel onderwijs: onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.

Educatieve dienst: het geven van onderwijs en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.

Overeenkomst: een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

Overeenkomst op afstand: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Ondernemer: natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve dienst levert.

Consument: natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

## **Artikel 2 – Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien de ondernemer ook andere (branche gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de ondernemer om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 1, 8 lid 1, 8 lid 2 sub b en 9 lid 2 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 6 lid 1 en de leden 3 tot en met 7 niet van toepassing.
4. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

### **Artikel 3 – Aanbod**

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
  - a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
    - de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
    - wanneer de educatieve dienst start;
    - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
    - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling;
    - de duur van de overeenkomst,
  - b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
    - de levertijd van lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
  - a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
  - b. het recht van de consument de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
  - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
  - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

### **Artikel 4 – Overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.

3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **Artikel 5 – Annulering**

1. Bij een open inschrijving geldt er een bedenktijd van 14 dagen, waarbinnen de inschrijving/aanmelding kosteloos kan worden geannuleerd.
  - a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
  - b. bij annulering tot vier weken voor aanvang van het contactonderwijs is annulering kosteloos. Indien er al betaald is door consument zal het gehele bedrag gerestitueerd worden.
  - c. bij annulering tussen twee en vier weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 30% van de overeengekomen prijs verschuldigd.
  - d. bij annulering korter dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd.
  - e. na de startdatum van het contactonderwijs vindt er geen teruggave meer plaats en is de consument in alle gevallen de volledige overeengekomen prijs verschuldigd. Schrijf je dus nooit in, als je niet zeker bent van je zaak.
  - f. In geval van annulering wordt, na eventuele verrekening, het reeds betaalde inschrijvingsgeld binnen een termijn van 30 werkdagen door Pianoles Drechtsteden teruggestort.

#### **Artikel 6 – Beëindiging van de overeenkomst**

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument 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. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.
4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
6. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

### **Artikel 7 - Prijswijzigingen**

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

### **Artikel 8 - Levering**

1. Lesmateriaal
  - a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
  - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
  - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.
2. Correctiewerk
  - a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
  - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

## **Artikel 9 – Conformiteit**

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

## **Artikel 10 – Betaling**

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

## **Artikel 11 – Niet-tijdige betaling**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 10 werkdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 10-werkdagen-termijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

## **Artikel 12 – Niet-nakoming van de overeenkomst**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

## **Artikel 13 – Aansprakelijkheid van de ondernemer**

1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

## **Artikel 14 – Vertrouwelijkheid**

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

## **Artikel 15 – Intellectueel eigendom**

1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, behoudt en/of komt toe aan Pianoles Drechtsteden of zijn licentiegever(s) de auteursrechten en alle andere rechten van intellectuele en/of industriële eigendom op de door haar – al dan niet via elektronische weg – gedane en/of verstrekte en/of geproduceerde aanbiedingen, ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, (proef)modellen, programmatuur, lesmateriaal enz.
2. De rechten op de in lid 1 genoemde gegevens blijven eigendom van Pianoles Drechtsteden ongeacht of aan de consument voor de vervaardiging ervan kosten in rekening zijn gebracht. Deze gegevens mogen zonder voorafgaande uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van Pianoles Drechtsteden niet worden verveelvoudigd, gebruikt, opgeslagen (al dan niet in een geautomatiseerd gegevensbestand) of aan derden getoond, op welke wijze dan ook.
3. De consument is aan Pianoles Drechtsteden per overtreding van het in lid 2 bepaalde een boete verschuldigd van € 10.000,-. Deze boete kan naast schadevergoeding op grond van de wet worden gevorderd. Daarnaast heeft Pianoles Drechtsteden het recht identificatiegegevens (toegang tot documenten) van betreffende consument onmiddellijk te blokkeren, zonder dat Pianoles Drechtsteden aansprakelijk is voor daardoor geleden schade aan de zijde van de consument.

## **Artikel 16 – Toepasselijk recht en geschillen**

1. Pianoles Drechtsteden hecht grote waarde aan tevreden consumenten. Indien een consument ontevreden is over onze producten of diensten, kan hij contact opnemen met de betreffende medewerker(s) of een formele klacht indienen met behulp van het klachtenformulier van Pianoles Drechtsteden. Het klachtenformulier kun je opvragen via ons algemene mailadres: [info@pianolesdrechtsteden.nl](mailto:info@pianolesdrechtsteden.nl)
2. Op alle rechtsbetrekkingen waarbij Pianoles Drechtsteden partij is, is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing, ook indien aan een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland uitvoering wordt gegeven of indien de bij de rechtsbetrekking betrokken partij aldaar woonplaats heeft.
3. Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## **Artikel 17 – Wijziging**

Pianoles Drechtsteden behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden periodiek te wijzigen. Zodra de nieuwe versie publiekelijk toegankelijk wordt gemaakt zijn deze van toepassing.

Is er ook maar enige onduidelijkheid of zijn er zaken waar we van moeten weten, aarzel niet ons te mailen of te bellen (06 – 3000 7800): we horen graag van je

### **Pianoles Drechtsteden**

Rudyard Kipling-erf 312  
3315 AL. DORDRECHT

Tel.: 06 - 3000 7800

Email: [info@pianolesdrechtsteden.nl](mailto:info@pianolesdrechtsteden.nl)

KvK Dordrecht 23086227

BTW nr.: NL002032547B89