

## Algemene voorwaarden Masterclass Academy of Languages BV

Tot stand gekomen op 4 juni 2018.

Algemene Voorwaarden Masterclass Academy of Languages BV, gevestigd aan Botersloot 9c, 3011 HE, te Rotterdam, ingeschreven bij de KvK onder nummer 52773574.

### **Artikel 1. Definities**

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <i>Algemene Voorwaarden:</i>       | De algemene voorwaarden als hierna vermeld.   |
| <i>Bedrijf:</i>                    | De Wederpartij handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.   |
| <i>Consument:</i>                  | De Wederpartij niet handelend in de uitoefening van een bedrijf of beroep.  |
| <i>Dienst:</i>                     | Alle werkzaamheden, in welke vorm dan ook, die Masterclass Academy of Languages BV voor of ten behoeve van de Wederpartij heeft verricht.   |
| <i>Dienstverlening op afstand:</i> | De overeenkomst tussen de wederpartij en Masterclass Academy of Languages BV waarbij in het kader van een door de Masterclass Academy of Languages BV georganiseerd systeem voor dienstverlening op afstand, tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen. |
| <i>Honorarium:</i>                 | De financiële vergoeding die voor uitvoering van de opdracht met de Wederpartij is overeengekomen.  |
| <i>Koop op afstand:</i>            | De overeenkomst tussen de wederpartij en Masterclass Academy of Languages BV waarbij in het kader van een door de Masterclass Academy of Languages BV georganiseerd systeem voor verkoop op afstand, tot het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals een website, telefoon of andere communicatiemiddelen.         |
| <i>Opdracht:</i>                   | De overeenkomst van opdracht tot dienstverlening.   |
| <i>Overeenkomst:</i>               | Elke overeenkomst gesloten tussen Masterclass Academy of Languages BV en de Wederpartij.  |
| <i>Product:</i>                    | Alle zaken die onderwerp zijn van de overeenkomst gesloten tussen de Wederpartij en Masterclass Academy of Languages BV.  |

*Wederpartij:*

Degene die deze algemene voorwaarden heeft aanvaard en het product heeft afgenomen en/of opdracht heeft gegeven tot het verrichten van de dienst. Onder de Wederpartij wordt zowel Consumenten als Bedrijven verstaan.

## **Artikel 2. Werkingsfeer**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op al onze aanbiedingen en op alle door ons aangegane overeenkomsten, hoe ook genaamd. Met name zijn deze voorwaarden ook van toepassing op door ons aangegane overeenkomsten tot levering van zaken aan onze kopers.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op overeenkomsten met Masterclass Academy of Languages BV voor de uitvoering waarbij derden dienen te worden betrokken.
3. De toepasselijkheid van eventuele inkoop- of andere Algemene Voorwaarden van de Wederpartij wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
4. Indien gebleken is dat één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig of vernietigbaar zijn, dan blijven de Algemene Voorwaarden voor al het overige in stand. In geval van deze situatie treden Masterclass Academy of Languages BV en de Wederpartij in overleg met het doel nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen overeen te komen.
5. Afwijkingen van de Overeenkomst en Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze schriftelijk en uitdrukkelijk met Masterclass Academy of Languages BV zijn overeengekomen.
6. Indien Masterclass Academy of Languages BV niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat de bepalingen daarvan niet van toepassing zijn, of dat Masterclass Academy of Languages BV in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

## **Artikel 3. Offertes**

1. Al onze offertes dienen te worden aangemerkt als uitnodigingen aan de potentiële Wederpartij tot het doen van een aanbod. Zij binden ons derhalve op geen enkele wijze, tenzij in de offerte zelf uitdrukkelijk en ondubbelzinnig (schriftelijk) het tegendeel is bepaald. De aan ons gegeven order geldt als aanbod, welke eerst na schriftelijke bevestiging onzerzijds (de zogenaamde orderbevestiging) geacht wordt door ons te zijn aanvaard.
2. Van de door ons gedane offertes maken deel uit- met name ook wat betreft het in het vorige lid bepaalde -: ontwerpen, beschrijvingen, afbeeldingen en dergelijke, alsmede eventuele bijlagen en bescheiden die op onze offertes betrekking hebben. Dit alles blijft ons eigendom, moet op ons verzoek aan ons worden teruggegeven en mag zonder onze uitdrukkelijke schriftelijke toestemming niet worden gekopieerd en/of aan derden worden afgegeven. Tevens behouden wij ons alle uit hoofde van intellectuele eigendom eventueel bestaande rechten voor.

## **Artikel 4. Totstandkoming overeenkomst**

1. Een overeenkomst met ons komt eerst tot stand wanneer wij een aan ons gegeven order schriftelijk hebben aanvaard. Een overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment waarop wij de orderbevestiging verzenden.
2. De door ons aan de Wederpartij verzonden orderbevestiging wordt geacht de inhoud van de gesloten overeenkomst volledig en juist weer te geven. De Wederpartij wordt geacht met de inhoud van onze orderbevestiging in te stemmen, tenzij hij binnen 8 dagen na dagtekening van onze orderbevestiging schriftelijk aan ons te kennen geeft dat hij zich niet met de inhoud kan verenigen.
3. Eventuele aanvullende afspraken en/of toezeggingen gemaakt en/of gedaan door onze medewerkers, of namens ons gemaakt en/of gedaan door andere personen die als vertegenwoordiger optreden, binden ons alleen indien deze afspraken en/of toezeggingen door onze tot vertegenwoordiging bevoegde bestuurder(s) schriftelijk zijn bevestigd.

#### Artikel 5. Beëindiging overeenkomst

1. Masterclass Academy of Languages BV en de Wederpartij kunnen te allen tijde met wederzijds goedvinden de overeenkomst beëindigen.
2. Zowel Masterclass Academy of Languages BV als de Wederpartij kunnen de overeenkomst te allen tijde, met inachtneming van een opzegtermijn van één maand, opzeggen.
3. IN het geval van tussentijdse opzegging vindt geen restitutie van het cursusgeld plaats

#### Artikel 6: duur overeenkomst

1. Overeenkomsten tot het volgen van masterclasses en cursussen worden in beginsel voor bepaalde tijd aangegaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

#### Artikel 7. Prijzen

1. Ten aanzien van de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument zijn de prijzen en tarieven in euro's uitgedrukt, inclusief BTW andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
2. Ten aanzien van de Wederpartij in de hoedanigheid van Bedrijf zijn de prijzen en tarieven in euro's uitgedrukt, exclusief BTW en andere heffingen van overheidswege, tenzij anders aangegeven.
3. Onze prijzen zijn exclusief eventuele kosten voor het verzenden van cursusmateriaal, eventuele reiskosten en overige kosten, tenzij schriftelijk anders is bepaald .
4. Voor verzendingen naar het buitenland wordt een toeslag in rekening gebracht.
5. De in offertes, contracten en orderbevestigingen vermelde prijzen zijn gebaseerd op de ten tijde van totstandkoming van de overeenkomst geldende kostenfactoren, zoals valutakoersen, materiaalkosten, loon- en reiskosten, belastingen en andere heffingen van overheidswege.
6. Wij behouden ons het recht voor om, indien na de datum waarop de overeenkomst tot stand is gekomen, maar voor de dag van levering, verhogingen in één of meer van de kostenfactoren optreden, deze verhogingen aan de Wederpartij in rekening te brengen. Voorts hebben wij het recht om in een dergelijk geval de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbonden te verklaren zonder dat rechtelijke tussenkomst vereist is. Dit laatste recht komt ook aan de koper, echter slechts indien wij ons binnen 3 maanden

na het sluiten van de overeenkomst op het standpunt stellen dat uit veranderingen in de kosten een verhoging van de in de opdrachtbevestiging genoemde prijs voortvloeit. Indien de Wederpartij van dit recht gebruik maakt, dient hij binnen 5 dagen na ontvangst van de desbetreffende mededeling van ons bij aangetekende brief de ontbinding in te roepen.

### **Artikel 8. Levering**

1. Levering ten aanzien van de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument vindt plaats doordat de zaak in macht wordt gesteld aan de Wederpartij. Na levering gaat het risico van de zaak over op de Wederpartij.
2. Levering ten aanzien van de Wederpartij in de hoedanigheid van Bedrijf vindt plaats doordat de zaak ter beschikking wordt gesteld aan de Wederpartij. Na levering gaat het risico van de zaak over op de Wederpartij.
3. Levering vindt plaats op locatie van Masterclass Academy of Languages BV of op het door de Wederpartij opgegeven adres, tenzij anders overeengekomen.
4. De Wederpartij is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop hem deze ter hand worden gesteld, tenzij dit ernstige bezwaren of onredelijke kosten met zich meebrengt.
5. De Wederpartij is verplicht de gekochte zaken af te nemen op het moment waarop hem deze ter beschikking staan of aan hem ter hand worden gesteld.
6. Indien de Wederpartij op de plaats van de levering de zaak weigert om af te nemen of nalatig is met het verstrekken van gegevens of instructies, die noodzakelijk zijn voor de levering, zullen de voor levering bestemde zaken worden opgeslagen voor risico en rekening van de Wederpartij. De Wederpartij zal in dat geval alle aanvullende kosten verschuldigd zijn.

### **Artikel 9. Leveringstermijnen en uitvoeringstermijnen**

1. De levertijden kunnen niet uitwijken van de in de overeenkomst levertijden, tenzij schriftelijk vermeld in overeenkomst.
2. Bij niet tijdige levering dienen wij derhalve schriftelijk in gebreke te worden gesteld. Ingeval - in afwijking van het bovenstaande - in de individuele overeenkomst uitdrukkelijk een boete op overschrijding van de levertijd is overeengekomen, is deze niet verschuldigd indien de overschrijding van de levertijd het gevolg is van de in artikel 8 van deze algemene voorwaarden genoemde gevallen van overmacht.
3. Wij reserveren ons het recht het leveren van cursussen te annuleren wanneer het minimum aantal deelnemers niet bereikt is. Wanneer de Wederpartij de order al betaald heeft wordt de Wederpartij binnen 14 dagen na de desbetreffende mededeling volledig terugbetaald.
4. De Wederpartij is gehouden het gekochte binnen de overeengekomen tijd af te nemen. Het is niet mogelijk het gekochte (cursussen) in meerdere delen af te nemen.
5. Een training dient binnen een jaar na aanvang afgerond te worden. Masterclass Academy behoudt zich het recht voor om na het verstrijken van deze periode de training te beëindigen.

### **Artikel 10. Annuleringsvoorwaarden**

1. Wanneer Wederpartij een cursus op afstand heeft gekocht, heeft de Wederpartij recht op een bedenktijd van 14 dagen. De termijn gaat in op de dag van het sluiten van de overeenkomst.
2. De Wederpartij kan de overeenkomst na de bedenktijd van 14 dagen en tot 2 werkdagen voor aanvang van de cursus kosteloos ontbinden.
3. Wanneer de Wederpartij de overeenkomst binnen 2 werkdagen voor aanvang van de cursus wenst te ontbinden zal het geheel bedrag in rekening worden gebracht.
4. Annulering van een les dient niet minder dan 24 uren van te voren doorgegeven te worden.

#### **Artikel 11. Eigendomsvoorbehoud en zekerheid**

1. Door ons geleverde cursussen en trainingen blijven ons eigendom.
2. De Wederpartij heeft niet het recht de betaalde cursussen en trainingen door derde uit te voeren of enigen ander zakelijk of persoonlijk recht ten behoeve van een derde daarop te vestigen.
3. Onverminderd het hiervoor in dit artikel bepaalde is het de Wederpartij niet toegestaan de zaken aan derden te verkopen.
4. Alle cursusmateriaal, studieplan, woordenschatboeken- met uitzondering van de door de Wederpartij betaalde boeken- het inhoud van de website en alle documenten die door ons voor de Wederpartij zijn opgesteld blijven ons eigendom.
5. Wij zijn te allen tijde gerechtigd de zaken die zich onder de Wederpartij (of derden) bevinden, maar ons in eigendom toebehooren, onder ons te nemen, zodra wij in redelijkheid kunnen aannemen dat de reële kans bestaat dat de Wederpartij niet aan zijn verplichtingen zal voldoen. Het voorgaande laat onverlet de rechten zoals die voor ons voortvloeien uit het gemene recht: met name behouden wij ook het recht de Wederpartij na het onder ons nemen van de zaken tot schadevergoeding aan te spreken.

#### **Artikel 12. Betaling**

1. Betaling vindt plaats door middel van overmaking op een door Masterclass Academy of Languages BV aangewezen bankrekening of in contanten op het tijdstip van de koop of levering, tenzij anders is overeengekomen. Overmaking geschiedt middels een factuur of overboeking.
2. Betaling kan zowel voor- als achteraf geschieden.
3. Betaling achteraf dient te geschieden in uiterlijk binnen 14 dagen na de factuurdatum, op een door Masterclass Academy of Languages BV aan te geven wijze en in de valuta waarin is gefactureerd, dit alles tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen. Bij betaling per bank of giro geldt de dag van creditering van onze bankrekening als de dag van betaling.
4. De Wederpartij is niet bevoegd op het verschuldigde enig bedrag wegens een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen.
5. Masterclass Academy of Languages BV is gerechtigd de in de voorliggende periode verrichte werkzaamheden aan de Wederpartij te factureren. Facturatie vindt maandelijks plaats.
6. Masterclass Academy of Languages BV en de Wederpartij kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Indien betaling in termijnen is overeengekomen, moet de Wederpartij betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de Overeenkomst zijn vastgesteld.

7. Na het verstrijken van 14dagen na de factuurdatum is de Wederpartij, zonder ingebrekestelling, van rechtswege in verzuim. De Wederpartij is vanaf het moment van in verzuim treden over het opeisbare bedrag een rente verschuldigd van 2% per maand, tenzij de wettelijke rente hoger is.
8. In geval van faillissement, surseance van betaling of curatele zijn de vorderingen van Masterclass Academy of Languages BV en de verplichtingen van de Wederpartij jegens Masterclass Academy of Languages BV onmiddellijk opeisbaar.

### **Artikel 13. Incassokosten**

1. Indien de Wederpartij in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van de Wederpartij.
2. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Masterclass Academy of Languages BV voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid als Bedrijf, in afwijking van artikel 6:96 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek en het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke incassokosten, recht op een vergoeding van 15% van de totaal openstaande hoofdsom met een minimum van € 90 voor iedere factuur die geheel of gedeeltelijk niet voldaan is.
3. Ten aanzien van de buitengerechtelijke (incasso)kosten heeft Masterclass Academy of Languages BV voor zover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument, recht op de wettelijke maximale toegestane vergoeding zoals bepaalt in het Besluit vergoeding voor buitengerechtelijke (incasso)kosten.
4. Voorzover de Wederpartij handelt in de hoedanigheid van Consument heeft Masterclass Academy of Languages BV pas recht op een vergoeding van de buitengerechtelijke (incasso)kosten, nadat Masterclass Academy of Languages BV de Wederpartij na het intreden van het verzuim een aanmaning heeft gestuurd om de openstaande factuur of facturen binnen veertien dagen te voldoen.
5. De eventuele gemaakte redelijke gerechtelijke en executiekosten komen eveneens voor rekening van de Wederpartij.

### **Artikel 14. Overmacht**

Onder overmacht dient te worden verstaan, elke omstandigheid buiten onze macht die van dien aard is dat naleving van de overeenkomst in redelijkheid niet van ons kan worden gevergd (niet toerekenbare tekortkomingen in de nakoming). Onder overmacht wordt mede verstaan: oorlog, onlusten en vijandelijkheden van welke aard ook, blokkade, boycot, natuurrampen, epidemieën, gebrek aan grondstoffen, verhindering en onderbreking van de transportmogelijkheden, storingen in ons bedrijf, in- en uitvoerbepkeringen of -verboden, belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van internationale, nationale en regionale (overheid-) instanties. Indien wij door overmacht onze leveringsplicht niet, niet behoorlijk of niet tijdig kunnen nakomen zijn wij gerechtigd de overeenkomst of het nog niet uitgevoerde gedeelte als ontbonden te beschouwen, dan wel voor bepaalde of onbepaalde tijd op te schorten, zulks te onzer keuze. Ingeval van overmacht kan de koper ons niet tot schadevergoeding aanspreken.

### **Artikel 15. Garanties**

1. Masterclass Academy of Languages BV garandeert dat de geleverde zaken beantwoorden aan de overeenkomst. Masterclass Academy of Languages BV garandeert tevens dat de geleverde zaken voldoen aan de gebruikelijke eisen en normen die daaraan redelijkerwijs gesteld kunnen worden en dat de zaken die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn.
2. Masterclass Academy of Languages BV garandeert dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijk materiaal.
3. De in deze Algemene Voorwaarden aangegeven garantie geldt voor gebruik binnen en buiten Nederland.
4. Indien de geleverde zaak door een derde is geproduceerd, dan geldt de garantie die door deze derde wordt verstrekt, tenzij anders is aangegeven.
5. Indien het geleverde Product en/of de verrichte Dienst niet voldoet aan de garantie, zal Masterclass Academy of Languages BV, na vermelding hiervan, binnen een redelijke termijn overgaan tot kosteloze vervanging of herstelling.
6. Wanneer de garantietermijn is verlopen zijn alle kosten voor herstel of vervanging, daaronder begrepen administratie-, verzend-, en voorrijkosten, voor rekening van de Wederpartij.
7. Iedere vorm van garantie komt te vervallen indien een gebrek is ontstaan als gevolg van ondeskundig gebruik of gebrek aan zorgvuldigheid, of het een gevolg is van veranderingen die de Wederpartij of derden aan het geleverde hebben aangebracht. Evenmin staat Masterclass Academy of Languages BV in voor de eventueel ontstane schade als gevolg van deze gebreken.
8. De garantie vervalt eveneens indien het gebrek is ontstaan door of het gevolg is van omstandigheden waar Masterclass Academy of Languages BV geen invloed op uit kan oefenen. Onder deze omstandigheden vallen o.a. weersomstandigheden.

## Artikel 16. Onderzoek en reclame

1. De Wederpartij is gehouden de geleverde zaken op het moment van aflevering, maar in ieder geval binnen 7 dagen na aflevering, te onderzoeken. De Wederpartij is gehouden de Dienst op het moment van de uitvoering, maar in ieder geval binnen 7 dagen na uitvoering, te onderzoeken. Daarbij behoort de Wederpartij te onderzoeken of de kwaliteit en kwantiteit van het geleverde en de verrichte Dienst overeenstemmen met hetgeen is overeengekomen, althans voldoen aan de eisen die daaraan in het normale handelsverkeer gelden.
2. Zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen na levering van het Product schriftelijk aan Masterclass Academy of Languages BV gemeld te worden. Het gebrekkige Product dient samen met het aankoopbewijs te worden teruggestuurd, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.
3. Zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen na uitvoering van de Dienst schriftelijk aan Masterclass Academy of Languages BV gemeld te worden.
4. Niet-zichtbare gebreken en tekorten behoren binnen 7 dagen a ontdekking ervan aan Masterclass Academy of Languages BV gemeld te worden. Het gebrekkige Product dient samen met het aankoopbewijs te worden teruggestuurd, tenzij dit onmogelijk dan wel onredelijk bezwarend is.

5. Voor de Wederpartij in de hoedanigheid van Consument geldt altijd een termijn van twee maanden bij het ontdekken van zichtbare- en niet-zichtbare gebreken, zoals bedoeld in artikel 7:23 van het Burgerlijk Wetboek.
6. Het recht op (gedeeltelijke) teruggave van de prijs, herstel of vervanging of schadevergoeding komt te vervallen indien gebreken niet binnen de gestelde termijn worden gemeld, tenzij uit de aard van het Product en/of Dienst of uit omstandigheden van het geval een ruimere termijn voortvloeit.
7. De eventueel gemaakte verzendkosten voor het op schriftelijk verzoek van de Wederpartij terugzenden van het gebrekkige Product zal Masterclass Academy of Languages BV aan de Wederpartij vergoeden. Andere kosten dan verzendkosten zullen door Masterclass Academy of Languages BV nooit worden vergoed, tenzij schriftelijk overeengekomen. De verzendkosten worden nimmer vergoed wanneer de Wederpartij Masterclass Academy of Languages BV niet schriftelijk om toezending heeft gevraagd.
8. De betalingsverplichting wordt niet opgeschort indien de Masterclass Academy of Languages BV binnen de gestelde termijn op de hoogte stelt van de gebrekkige zaak.
9. Indien tijdig wordt gereclameerd, blijft de Wederpartij verplicht tot afname en betaling, tenzij de gekochte zaken geen zelfstandige waarde toekomt.

#### Artikel 17. Aansprakelijkheid

1. Masterclass Academy of Languages BV is slechts aansprakelijk voor directe schade die is ontstaan door bewuste roekeloosheid of opzet van Masterclass Academy of Languages BV. Onder directe schade moet uitsluitend worden verstaan:

- materiële schade aan de eigendommen van de Wederpartij;
- redelijke kosten, die Wederpartij heeft gemaakt ter vaststelling van de aansprakelijkheid en (de omvang van de directe) schade;
- redelijke kosten, die Wederpartij redelijkerwijs heeft gemaakt, en redelijkerwijs kon en mocht maken, ter voorkoming of beperking van de schade, voor zover Wederpartij aantoont dat deze kosten hebben geleid tot een beperking van de directe schade;
- redelijke kosten, die Wederpartij redelijkerwijs heeft gemaakt ter verkrijging van voldoening buiten rechte, zoals bedoeld in artikel 6:96 lid 2, sub c van het Burgerlijk Wetboek.

2. Masterclass Academy of Languages BV is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder in ieder geval begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, bedrijfsstagnatie of immateriële schade van de Wederpartij. In het geval van consumentenkoop strekt deze beperking niet verder dan die is toegestaan ingevolge artikel 7:24 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
3. Masterclass Academy of Languages BV is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, doordat Masterclass Academy of Languages BV is uitgegaan van door de Wederpartij verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor Masterclass Academy of Languages BV kenbaar behoorde te zijn.
4. De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van Masterclass Academy of Languages BV of zijn leidinggevende ondergeschikten.



5. Masterclass Academy of Languages BV is niet aansprakelijk voor verminking, vernietiging, diefstal of verlies van gegevens of documenten.
6. Indien Masterclass Academy of Languages BV aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is de aansprakelijkheid van Masterclass Academy of Languages BV beperkt tot het bedrag tot maximaal eenmaal het bedrag dat in de factuur staat vermeld of tot het bedrag waarop de door Masterclass Academy of Languages BV aangesloten verzekering aanspraak geeft, vermeerderd met het eigen risico dat Masterclass Academy of Languages BV overeenkomstig de verzekering draagt.
7. De Wederpartij dient de schade waarvoor Masterclass Academy of Languages BV aansprakelijk kan worden gehouden, zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen tien dagen na het ontstaan van de schade aan Masterclass Academy of Languages BV te melden, een en ander op straffe van verval van enig vergoedingsrecht van deze schade.
8. Iedere aansprakelijkheidsvordering jegens Masterclass Academy of Languages BV vervalt binnen één jaar nadat de Wederpartij bekend is geraakt met het schade brengende feit of hiermee redelijkerwijs bekend had kunnen zijn.

### Artikel 18. Geheimhouding

Zowel Masterclass Academy of Languages BV als de Wederpartij zijn verplicht om gedurende de looptijd en na beëindiging van de Overeenkomst geheimhouding te betrachten over alle feiten en bijzonderheden betreffende de onderneming waarvan hij of zij weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat deze vertrouwelijk zijn. Deze geheimhoudingsplicht omvat tevens alle gegevens van de werknemers, cliënten, opdrachtgevers en andere relaties waarvan uit hoofde van de Opdracht kennis is genomen.

### Artikel 19. Privacy en cookies

1. De gegevens en informatie die de Wederpartij aan Masterclass Academy of Languages BV verstrekt, zal Masterclass Academy of Languages BV zorgvuldig en vertrouwelijk bewaren.
2. Masterclass Academy of Languages BV handelt in overeenstemming met de AVG welke vanaf 25 mei 2018 van kracht is. Masterclass Academy of Languages BV zal op grond van de AVG een register van verwerkingsactiviteiten bijhouden.
3. De Wederpartij heeft het recht op inzage, recht op correctie en recht op verwijdering van de doorgegeven persoonsgegevens.
4. Bij het bezoeken van de website kan Masterclass Academy of Languages BV informatie van de Wederpartij over het gebruik van de website verzamelen door middel van cookies.
5. De informatie die Masterclass Academy of Languages BV verzamelt middels cookies kan voor functionele en analytische doeleinden worden gebruikt.
6. Masterclass Academy of Languages BV mag de persoonsgegevens van de Wederpartij uitsluitend en alleen gebruiken in het kader van de uitvoering van zijn leveringsplicht of het afhandelen van een klacht.
7. Het is Masterclass Academy of Languages BV niet toegestaan om de persoonsgegevens van de Wederpartij uit te lenen, te verhuren, te verkopen of op een of andere wijze openbaar te maken.
8. Masterclass Academy of Languages BV mag de persoonsgegevens van de Wederpartij uitsluitend en alleen gebruiken voor noodzakelijke specifieke doeleinden.

9. Masterclass Academy of Languages BV zal de persoonsgegevens niet langer bewaren dan nodig is.
10. De Wederpartij is gerechtigd om bij de Autoriteit Persoonsgegevens een klacht in te dienen omtrent zijn/haar persoonsgegevens. De Autoriteit Persoonsgegevens is verplicht deze klacht te behandelen.
11. De Wederpartij gaat akkoord dat Masterclass Academy of Languages BV de Wederpartij voor statistisch onderzoek of klanttevredenheidsonderzoek benadert. Wanneer de Wederpartij niet benaderd wil worden voor onderzoek, kan de Wederpartij dit kenbaar maken.

## **Artikel 20. Klachten**

Aan het begin van elke cursus vragen wij onze trainers om de doelen van de training te bespreken met de deelnemers. Daarnaast stimuleren wij een voortdurende evaluatie van de doelen gedurende de duur van de cursus evenals het geven van wederzijdse feedback. Deze instructies staan beschreven in de Trainer Guide die alle trainers van ons krijgen bij de start van onze samenwerking. Updates worden tijdig met hen gedeeld.

Klachten worden binnen een week na ontvangst behandeld.

Bij klachten die naar mening van de klanten niet naar tevredenheid zijn afgehandeld, kan klant contact opnemen met de onafhankelijke bemiddelaar.

Alle informatie zal vertrouwelijk worden behandeld.

Klachtenprocedure:

1. Bevestigen van ontvangst van de klacht per e-mail. Hierin wordt vermeld dat de klacht vertrouwelijk zal worden behandeld en binnen 1 week zal worden opgevolgd.
  2. Contact opnemen met de trainer en de betrokken partij om de klacht te onderzoeken.
  3. De achtergrond en contractafspraken opnieuw bekijken.
  4. Contact opnemen met de klant om de klacht en een mogelijke oplossing te bespreken.
  5. Tot een beslissing komen en deze schriftelijk aan de klant bevestigen.
  6. Het verslag van de klacht wordt gearchiveerd onder de betreffende cursus en wordt 4 jaar bewaard. Het verslag is alleen toegankelijk voor de cursuscoördinatoren.
  7. Binnen 2 weken na afhandeling van de klacht wordt er door de cursuscoördinator contact opgenomen met de klant om te horen of de klacht naar tevredenheid is opgevolgd.
- Indien de klant ontevreden is met de uitkomst van de klachtenprocedure, zal hij/zij worden doorverwezen naar mevrouw Natalia Hakimi, een onafhankelijke bemiddelaar. Het oordeel van de bemiddelaar is bindend.

## **Artikel 21. Toepasselijk recht**

Op de door ons gedane offertes en op alle door ons aangegane overeenkomsten is uitsluitend Nederland recht van toepassing. Dit geldt ook indien een verbintenis geheel of gedeeltelijk in het buitenland wordt uitgevoerd of indien de Wederpartij zijn woonplaats in het buitenland heeft.

## **Artikel 22. Geschillenbeslechting**

1. De toepasselijkheid van het Weens Koopverdrag wordt uitgesloten.

Masterclass Academy of Languages BV, gevestigd te Rotterdam, Nederland

