

Algemene Voorwaarden Ultimate Trainingen  
Oude Needseweg 35, 7271 AD Borculo

INHOUD:

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 Vragen

ARTIKEL 16 Klachtenregeling

## **ARTIKEL 1 Definities**

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

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

**Formeel onderwijs:** Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, d.i. wettelijk erkend diploma.

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

**Educatieve dienst:** Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.

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

**Opdrachtgever:** Persoon (bedrijf of instituut) dat een opleidingsopdracht verstrekt.

## **ARTIKEL 2 Toepasselijkheid**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de opdrachtgever 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 opdrachtgever van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. 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:
- b. de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
- c. wanneer de educatieve dienst start;
- d. de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
- e. voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
- f. de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
- g. de wijze van betaling;
- h. de duur van de overeenkomst,
- i. 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 opdrachtgever 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 opdrachtgever de overeenkomst binnen zeven werkdagen 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 opdrachtgever. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de opdrachtgever hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.

2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de opdrachtgever; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de opdrachtgever 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 opdrachtgever ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### **ARTIKEL 5 Annulering**

1. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

- a. annulering voordat het contactonderwijs is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
- b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het contactonderwijs is de opdrachtgever 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- c. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de opdrachtgever 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- d. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het contactonderwijs is de opdrachtgever 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het contactonderwijs is de opdrachtgever de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

#### **ARTIKEL 6 Beëindiging van de overeenkomst**

1. De opdrachtgever kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de opdrachtgever verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.

2. Gedurende 5 werkdagen na het sluiten van een overeenkomst op heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn 5 werkdagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.

3. 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 opdrachtgever betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.

4. 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 opdrachtgever een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de opdrachtgever een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de opdrachtgever van rechtswege ontbonden.

6. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de opdrachtgever is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen 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 het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.

2. De opdrachtgever heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná 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.

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 opdrachtgever. Onder tijdige levering wordt 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 opdrachtgever zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.

c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.

### **2. Correctiewerk**

a. De opdrachtgever 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 opdrachtgever, met inachtneming van het bepaalde in lid 3, betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld. Ultimate-  
Trainingen

3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de opdrachtgever verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs is voldaan.

4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De opdrachtgever kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

### **ARTIKEL 11 Niet-tijdige betaling**

1. De opdrachtgever is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de opdrachtgever de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente en redelijke kosten van

(buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.

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 invorderingskosten 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 opdrachtgever 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 opdrachtgever 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.

4. Ongevallen die zich tijdens de cursus voordoen vallen onder verantwoordelijkheid van de opdrachtgever.

### **ARTIKEL 14 Vertrouwelijkheid**

Door opdrachtgever 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 Vragen**

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een

termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.

## **Artikel 16 klachtenprocedure:**

### **Artikel 16A: Definities:**

1. Ultimate Trainingen, Oude Needseweg 35, 72AD Borculo.
2. Klager: opdrachtgever van de opleiding.
3. Klacht: klacht over de organisatie of inhoud van de opleiding bij Ultimate Trainingen of de wijze waarop (in een voorkomend geval) deze wordt gegeven.

### **Artikel 16B: Indienen van een klacht:**

1. De klacht dient schriftelijk, gemotiveerd en ondertekend te worden ingediend bij de directie van Ultimate Trainingen: t.a.v dhr. H. Hoek (info@ultimatetrainingen.nl).
2. Er staat geen klachtrecht open tegen een besluit van algemene strekking.

### **Artikel 16C: Behandeling van de klacht:**

1. De directie, bevestigt de ontvangst van de klacht aan de klager binnen dertig dagen.
2. De directie verstrekt aan de klager alle relevante informatie met betrekking tot de klacht waarover de directie beschikt.
3. Binnen ten hoogste vier weken na ontvangst van de klacht stelt de directie de klager in de gelegenheid om zijn klacht toe te lichten. Van deze toelichting wordt een verslag opgesteld en aan klager gezonden.
4. Is er een langere tijd nodig om de klacht nader te onderzoeken dan wordt de klager hiervan binnen die vier weken in kennis gesteld, waarbij het uitstel wordt gemotiveerd. De directie geeft een indicatie van wanneer verwacht mag worden dat er uitsluitel wordt gegeven.
5. De directie zal de klacht vertrouwelijk behandelen.

### **Artikel 16D: Uitspraak:**

1. Binnen acht weken na het horen neemt de directie een beslissing naar aanleiding van de klacht. De beslissing wordt schriftelijk aan de klager meegedeeld en omvat tenminste de bevindingen, conclusies, reacties en afhandeling van de klacht.
2. Indien de klager het niet eens is met de uitspraak kan hij zich wenden tot:



Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46  
Postbus 90600, 2509 LP in Den Haag. ([www.de-geschillencommissie.nl](http://www.de-geschillencommissie.nl))

3. Het oordeel van de geschillencommissie is voor Ultimate Trainingen bindend. Eventuele consequenties worden door Ultimate Trainingen binnen acht weken afgehandeld.

**Artikel 16E: Afhandeling:**

De klachten worden geregistreerd door xxx en worden gedurende een periode van twee jaar bewaard.

**Artikel 16F: Ingangsdatum:**

1. Bovenstaande klachtenregeling gaat in op 01-01-2024.