

Algemene voorwaarden

Bijgewerkt d.d. 21 juni 2017

Artikel 1, Definities

In onderhavige algemene voorwaarden van KTV-Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen en KTV Toetsing BV dienen de volgende begrippen als volgt begrepen te worden:

KTV	Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen en KTV Toetsing BV
Training	Alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die op locatie plaatsvinden en waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving.
Meerdaagse	Een combinatie van 'trainingen' en/of 'webinars' die als één programma op de website van KTV aangeboden wordt of een uniek programma dat meerdere dagen duurt.
Webinar	Alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die online plaatsvinden en waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving.
Deelnemer	Een ieder die zich inschrijft voor een training of webinar.
Kandidaat	Iemand die ingeschreven staat voor een toetsfase van een toetstraject.
Cliënt	Een ieder die een dienst of product, niet zijnde een 'training', 'webinar', 'meerdaagse training' of 'toetsfase' van KTV afneemt.
Toetsfase	Een fase van een toetstraject.
Toetstraject	Een toetstraject dat aangeboden wordt door KTV Toetsing BV
Training op maat	Een activiteit die KTV Kennisnet of KTV Toetsing BV integraal via offerte en overeenkomst verkoopt en waarvoor deelnemers zich niet via open inschrijving kunnen aanmelden.
Overige producten	Alle producten die KTV Kennisnet of KTV Toetsing BV verkoopt niet zijnde een 'training', 'webinar', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
Website	De website van KTV Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen, te weten: www.ktv-kennisnet.nl of van KTV Toetsing BV te weten www.ktv-toetsing.nl
Vervanger	Een ieder die in plaats van een 'deelnemer' deelneemt aan een 'training', 'webinar', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
Toetsreglement	Het toetsreglement dat van toepassing op de integrale tolktoetsen van KTV.

Artikel 2, Tarieven en kosten

2.1. Trainingen en webinars

Voor trainingen en webinars is de deelnemer of het bedrijf/kantoor dat de inschrijving namens hem verricht, de koopsom verschuldigd die op het moment waarop de deelnemer zich inschrijft voor de training of webinar vermeld staat op de webpagina van de training of webinar. In deze koopsom zijn inbegrepen 50 euro boekingskosten. Inschrijving geschiedt door middel van de productpagina en bestelproces van de website.

2.2. Toetsfases

Voor toetsfase is de kandidaat of het bedrijf/kantoor dat de inschrijving namens hem verricht, de koopsom verschuldigd die op het moment waarop de kandidaat zich inschrijft voor de toetsfase vermeld staat op de informatieve webpagina over die toetsfase. In deze koopsom zijn inbegrepen boekingskosten ex. art. 4.6. Inschrijving geschiedt door middel van de persoonlijke statuspagina van het toetstraject van de kandidaat en het bestelproces van de website.

2.3. Trainingen op maat

De tarieven en kosten voor trainingen op maat geleverd door KTV, worden steeds vooraf in een offerte of overeenkomst vastgelegd. Voor wat betreft de betaling zijn de betalingsvoorwaarden zoals vastgesteld in artikel 5 van deze algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst.

2.4. Overige producten

Voor overige producten geleverd door KTV is de cliënt de koopsom verschuldigd die op het moment waarop de cliënt het overige product via de website aankoopt op de desbetreffende productpagina vermeld staat.

Artikel 3, Annuleringen door KTV

3.1. Annulering van eendaagse of meerdaagse trainingen

KTV is bevoegd een eendaagse of meerdaagse training te annuleren, bijv. wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen, echter nooit binnen een termijn van 14 dagen voor de geplande cursusdatum. Nadien kan een cursus door KTV alleen geannuleerd worden wegens bijzondere onvoorziene omstandigheden, zoals bijv. het plotseling niet beschikbaar zijn van één of meerdere docenten of het onvoorzien niet beschikbaar zijn van een gereserveerde cursuslocatie. Indien KTV een training annuleert, ontvangt u uw geld retour of mag u een andere training uitkiezen.

3.2. Annulering van webinars en webinarseries

KTV is bevoegd een webinar te annuleren, bijv. wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen, echter nooit binnen een termijn van 5 dagen voor de geplande cursusdatum. Nadien kan een webinar door KTV alleen geannuleerd worden wegens bijzondere onvoorziene omstandigheden, zoals bijv. het plotseling niet beschikbaar zijn van één of meerdere docenten of het onvoorzien niet beschikbaar zijn van het webinarplatform. Indien KTV een webinar annuleert, ontvangt de deelnemer zijn geld retour of mag hij een ander webinar uitkiezen.

3.3. Annulering van toetsfases

KTV is bevoegd **een toetsfase** te annuleren, bijv. wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen, echter nooit binnen een termijn van 14 dagen voor de geplande toetsdatum. Nadien kan een toetsfase door KTV alleen geannuleerd worden wegens bijzondere onvoorziene omstandigheden, zoals bijv. het plotseling niet beschikbaar zijn van één of meerdere assessoren of acteurs. Indien KTV een toetsfase annuleert, spant KTV zich in om zo spoedig mogelijk een nieuwe datum in te plannen en stelt de kandidaat hiervan op de hoogte. De kandidaat ontvangt zijn geld retour of mag afwachten tot de nieuwe datum voor hem beschikbaar is.

Artikel 4, Annuleringen door de deelnemer/kandidaat en boekingskosten

4.1. Annulering van eendaagse trainingen

De deelnemer is bevoegd zijn inschrijving van een eendaagse training schriftelijk te annuleren tot vijf weken voor de geplande cursusdatum. In dat geval is hij per inschrijving de boekingskosten à 50,00 Euro verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten retour. Het annuleren van een inschrijving binnen vijf weken voor de cursusdatum is niet mogelijk. In dat geval kan echter wel een vervanger worden aangemeld, mits deze past in de doelgroep van de cursus, zoals aangegeven in de beschrijving van de betreffende cursus of op de website (zie artikel 4.5).

4.2. Annulering van meerdaagse trainingen

De deelnemer is bevoegd zijn inschrijving voor een meerdaagse training schriftelijk te annuleren tot vier maanden voor de geplande cursusdatum. In dat geval is hij per inschrijving de boekingskosten à 50,00 Euro verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten retour. Wanneer een deelnemer zijn inschrijving annuleert na vier maanden doch uiterlijk drie maanden voor de geplande cursusdatum, ontvangt hij 40% van het inschrijfgeld retour. Wanneer een deelnemer zijn inschrijving annuleert na drie maanden doch uiterlijk twee maanden voor de geplande cursusdatum, ontvangt hij 30% van het inschrijfgeld retour. Wanneer een deelnemer zijn inschrijving annuleert na twee maanden doch uiterlijk vijf weken voor de geplande cursusdatum, ontvangt hij 20% van het inschrijfgeld retour.

4.3. Annulering van webinars

De deelnemer is bevoegd zijn inschrijving van een webinar schriftelijk te annuleren tot twee weken voor de geplande cursusdatum. In dat geval is hij per inschrijving de boekingskosten à 25,00 Euro verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten retour. Het annuleren van een inschrijving binnen twee weken voor de cursusdatum is niet mogelijk. In dat geval kan echter wel een vervanger worden aangemeld, mits deze past in de doelgroep van de cursus, zoals aangegeven in de beschrijving van de betreffende cursus of op de website (zie artikel 4.5).

4.4. Annulering van trainingen en webinars wegens medische redenen

Vanaf vijf weken (twee in geval van een webinar) voor de geplande cursusdatum kan een deelnemer zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een medische verklaring kan overleggen waaruit verhindering om medische redenen blijkt. In geval de deelnemer een dusdanige medische verklaring overlegt, heeft de deelnemer de keuze uit 40% restitutie van het inschrijfgeld dan wel kosteloze omzetting van zijn inschrijving naar een andere eendaagse training welke binnen 12 maanden vanaf de datum van annulering plaatsvindt.

4.5. Vervanger aanmelden

Indien een deelnemer op grond van art. 4.1, 4.2, of 4.3 zijn aanmelding niet meer kan annuleren en om andere dan medische redenen verhinderd is deel te nemen aan de training waarvoor hij zich heeft ingeschreven, kan de deelnemer een vervanger aanmelden, mits deze past in de doelgroep van de cursus, zoals aangegeven in de beschrijving van de betreffende cursus of op de website. KTV dient in dit geval tijdig, doch uiterlijk twee dagen voordat de cursus plaatsvindt, op de hoogte gesteld te worden van de naam en, indien van toepassing, de registernummer(s) van de vervanger. KTV draagt geen verantwoordelijkheid voor de financiële afhandeling tussen de deelnemer en de vervanger.

4.6. Annuleringen van toetsfases

4.6.1. Registratiefase

Een kandidaat is niet bevoegd zijn inschrijving voor de registratiefase te annuleren.

4.6.2. Intakefase: intakes en herkansingen

Een kandidaat is bevoegd zijn inschrijving voor een (her)intake te annuleren tot vijf weken voor de geplande intakesessie of assessment. In dat geval is hij 30 euro excl. btw boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour. Het annuleren van een inschrijving binnen vijf weken voor de toetsdatum is niet mogelijk.

Vanaf vijf weken voor de geplande intake datum kan een kandidaat zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een medische verklaring kan overleggen waaruit verhindering om medische redenen blijkt. In geval de cursist een dussdanige medische verklaring overlegt, heeft de kandidaat de keuze uit 40% restitutie van het inschrijfgeld dan wel zich voor 60% van de waarde van het assessment aanmelden voor een andere intake datum welke binnen 12 maanden vanaf de datum van annulering plaatsvindt.

4.6.3. Voorbereidingsfase

Op de voorbereidingstrainingen zijn de voorwaarden zoals bepaald in lid 1 t/m 4 van dit artikel van toepassing.

4.6.4 Assessmentfase

Een kandidaat is bevoegd zijn inschrijving voor een assessment of herkansing van assessment te annuleren tot zes weken voor het geplande assessment. In dat geval is hij 70 euro excl. btw boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour. Het annuleren van een inschrijving binnen zes weken voor de assessment datum is niet mogelijk.

Vanaf zes weken voor het geplande assessment kan een kandidaat zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een medische verklaring kan overleggen waaruit verhindering om medische redenen blijkt. In geval de cursist een dussdanige medische verklaring overlegt, heeft de kandidaat de keuze uit 40% restitutie van het inschrijfgeld of om zich voor 60% van de waarde van het assessment aan te melden voor een andere assessment datum, welke binnen 12 maanden vanaf de datum van annulering plaatsvindt en beschikbaar is.

4.7. Annulering van trainingen op maat

Een cliënt die een training op maat afneemt van KTV, is bevoegd de overeenkomst aangaande deze dienst kosteloos te annuleren tot twaalf weken voor de geplande leveringsdatum. Wanneer een cliënt de overeenkomst annuleert na drie maanden doch uiterlijk vier weken voor de geplande leveringsdatum, ontvangt een factuur à 50% van het overeengekomen bedrag. Wanneer een cliënt de overeenkomst annuleert na vier

weken voor de geplande leveringsdatum, ontvangt hij een factuur à 80% van het inschrijfgeld. Wanneer een cliënt de overeenkomst annuleert na zeven dagen voor de geplande leveringsdatum, is hij de volledige overeengekomen aankoop som verschuldigd.

4.8. Herroepingsrecht online aankopen

Een deelnemer/cliënt/kandidaat die zich als particuliere consument, niet handelend in bedrijf of beroep, aanmeldt voor een (meerdaagse) training, webinar of toetsfase of een overig product van KTV aankoopt via de website, heeft op grond van art. 7:46d Burgerlijk Wetboek het recht binnen zeven dagen nadat hij zich via de website heeft aangemeld, de inschrijving of aankoop te ontbinden zonder nadere opgaf van redenen.

Artikel 5, Gevolgen van absentie of vroegtijdig vertrek

Indien een deelnemer of een toetskandidaat tijdens de deelname aan een training of toetsfase vertrekt, is dit geheel voor eigen risico en ontvangt hij geen financiële restitutie. In zeer uitzonderlijke medische gevallen (zoals bijvoorbeeld flauwvallen, hartritmestoornissen of -stilstand, bevalling, epileptische aanvallen) restitueert KTV 30% van het betaalde inschrijfgeld.

Artikel 6, Betaalmethodes

Betaling van inschrijvingen voor trainingen of toetsfases kan via de volgende betaalmethodes geschieden:

6.1.1. iDeal

Alle producten die KTV via de website verkoopt kunnen betaald worden door middel van iDeal. De betalingen worden door een tussenpersoon genaamd Mollie naar KTV overgeboekt. Op de bankafschriften van cliënt/deelnemer/kandidaat verschijnt daarom als crediteur de naam Mollie.

6.1.2. Paypal

Alle producten die KTV via de website verkoopt kunnen betaald worden door middel van Paypal. Om betalingen via Paypal te doen, dient de cliënt/deelnemer/kandidaat te beschikken over een Paypal-account of deze aan te maken. Indien u kiest voor deze betaalwijze, wordt u verder geleid naar de website van Paypal, alwaar u via uw Paypal-account uw betaling kunt verrichten.

6.1.3. Creditcard

Alle producten die KTV via de website verkoopt kunnen betaald worden door middel van een creditcardbetaling. Indien u kiest voor deze betaalwijze, wordt u verder geleid naar de website van waar uw creditcardtransactie plaatsvindt en alwaar u uw creditcardgegevens kan invoeren.

6.1.4. Betaling in termijnen

Indien wegens specifiek aangewezen en met KTV besproken omstandigheden betaling in één keer niet mogelijk is, stuurt KTV de deelnemer die schriftelijk heeft aangegeven zich aan te willen melden een factuur toe en een aantal overeengekomen iDeal-betaallinks. De overeengekomen betaald data worden bij de respectievelijke links vermeld. De factuur geldt als bewijs van inschrijving, doch niet van plaatsing. Na ontvangst van de factuur dient de deelnemer binnen 8 dagen na dagtekening de eerste termijn te voldoen door middel van de bijbehorende iDeal-betaallink. Na ontvangst van de eerste betaling is de plaatsing definitief.

6.1.5. Overboeking

Declaraties van trainingen op maat en overige producten - die in overleg met KTV niet via de website aangekocht zijn -, dienen binnen veertien (14) dagen na dagtekening te worden voldaan door middel van overboeking van het volledige bedrag op het door KTV aangegeven bankrekeningnummer.

6.2. Voorwaarden bij overschrijding van betalingstermijn ex. art. 6.1.4. en 6.1.5

Cliënt/deelnemer/kandidaat is met ingang van de vijftiende dag na dagtekening van de declaratie in verzuim en derhalve over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd.

Is KTV onmiddellijk gerechtigd de cliënt/deelnemer/kandidaat uit te sluiten van deelname aan de ter zake zijnde training/webinar/toetsfase of de levering van training op maat of overig product aan cliënt op te schorten zonder dat zulks tot enige schadeplichtigheid van KTV kan leiden.

Indien betaling na het verstrijken van de betalingstermijn als genoemd in lid b. uitblijft en KTV tot buitengerechtelijke incassomaatregelen overgaat, is cliënt/deelnemer/kandidaat buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, zijnde 10% van de opeisbare som met een minimum van €250,-.

Ingeval KTV tot gerechtelijke incassomaatregelen overgaat, is cliënt/deelnemer/kandidaat gehouden de reële kosten (derhalve niet slechts de zogenaamde geliquideerde kosten) te vergoeden die samenhangen met de betreffende maatregelen en procedure(s), waaronder begrepen het aantal met bedoelde incassomaatregelen gemoeide uren tegen uurtarief van 100 euro per uur exclusief btw.

Artikel 7, Inschrijfbevestiging en factuur

7.1. Inschrijfbevestiging

De cliënt/deelnemer/kandidaat ontvangt na zijn inschrijving en betaling via iDeal/Paypal/Creditcard automatisch een inschrijf- en betalingsbevestiging. Deze bevestiging dient als bewijs van inschrijving en plaatsing.

7.2. Factuur

De cliënt/deelnemer/kandidaat ontvangt als bijlage bij inschrijf- en betalingsbevestiging een factuur van zijn aankoop.

7.3. Algemene voorwaarden

Bij aankopen via de website accordeert de cliënt/deelnemer/kandidaat de algemene voorwaarden van KTV alvorens een keuze te maken voor een betaalmethode en over te gaan tot betaling. De cliënt/deelnemer/kandidaat ontvangt de algemene voorwaarden van KTV tevens als bijlage bij inschrijf- en betalingsbevestiging.

Artikel 8, Geheimhouding

KTV geeft bij sommige trainingen een lijst met namen van deelnemers uit. Op deze deelnemerslijsten kunnen de naam en woonplaats van deelnemers vermeld staan ten behoeve van carpoolfacilitering. Verdere persoons- en adresgegevens van "deelnemers" worden niet bekend gemaakt.

KTV zal met betrekking tot alle informatie die zij van een opdrachtgever ontvangt in het kader van levering van trainingen op maat, geheimhouding betrachten.

KTV zal contactgegevens van sprekers en trainers niet publiceren, tenzij hier uitdrukkelijk toestemming toe verleend is.

Artikel 9, Aansprakelijkheid

KTV spant zich in om alle activiteiten kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk als organisatorisch. Niet uitgesloten kan worden dat desondanks incidenteel foutieve inhoudelijke informatie wordt verstrekt, hetzij door de docent tijdens de les, hetzij in het schriftelijk materiaal dat als onderdeel van de activiteit aan deelnemer of opdrachtgever wordt verstrekt. KTV sluit iedere aansprakelijkheid hiervoor uit.

Artikel 10, Trainers en sprekers

10.1. Vervanging

KTV behoudt te alle tijden de vrijheid trainers of sprekers die met de uitvoering van de Trainingen zijn belast, te vervangen door ander trainers of sprekers.

10.2. Uitvoeringsbevestiging

KTV informeert docenten uiterlijk vier weken voor aanvang van de cursus, of de cursus definitief plaatsvindt, mits een andere deadline schriftelijk wordt afgesproken. Vanaf die datum spreken KTV en de docent schriftelijk af wat een mogelijke laatste deadline kan zijn.

10.3. Annuleringsvergoeding

Docenten ontvangen geen annuleringsvergoeding indien een training wegens onvoldoende aanmeldingen niet plaatsvindt en KTV dit conform de ex. art. 8.2. overeengekomen deadline dit aan de docent geïnformeerd heeft; mits er schriftelijk wel een annuleringsvergoeding wordt overeengekomen.

Artikel 11, Auteursrecht

11.1. Eigendom

Degene die het schriftelijk materiaal dat KTV verstrekt bij de uitvoering van haar opleidingsactiviteiten schrijft dan wel samenstelt, blijft eigenaar van het daarop rustend auteursrecht. Zonder uitdrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming is het de deelnemer, opdrachtgever dan wel anderen, niet toegestaan het materiaal te reproduceren.

11.2. Raamovereenkomst

KTV heeft een raamovereenkomst met de [Publicatie- en reproductie organisatie](#) (Stichting pro). KTV betaalt jaarlijks een vergoeding gebaseerd op het aantal deelnemers voor het gebruik van korte overnames. De raamovereenkomst dekt het gebruik van auteursrechtelijk beschermd materiaal in zowel

- de los te verspreiden kopieën (bv. voor de bedrijfsvoering); als

- de voor onderwijsdoeleinden in onderwijspublicaties opgenomen kopieën.

Artikel 12, Geschillen in geval van maatwerkopdrachten

12.1. Klachtenprocedure

Geschillen tussen KTV en deelnemers/kandidaten of cliënten die betrekking hebben op de wijze waarop KTV de overeengekomen werkzaamheden heeft uitgevoerd of op de inhoud ervan, worden in eerste instantie op initiatief van een van beide partijen volgens de [klachtenprocedure](#) van KTV afgedaan.

12.2. Mediation

Indien de klachtenprocedure niet leidt tot een oplossing, kan de deelnemer/kandidaat/cliënt het geschil voor te leggen gelegd aan een onpartijdige bemiddelaar die ingeschreven is in het [MfN-register](#).

12.3. Bevoegde rechter

Leidt de bovenstaande bemiddeling niet tot een overeenkomst tussen partijen waarin het geschil wordt opgelost, dan zal het geschil, voor zover gedragsrechtelijk en wettelijk mogelijk, uitsluitend worden beoordeeld en beslecht door de rechtbank Zwolle/Lelystad.

12.4. Nederlands recht

Op de rechtsverhouding tussen KTV en deelnemer/cliënt/kandidaat is Nederlands recht van toepassing.

Artikel 13, Vorige versies van de Algemene Voorwaarden

De algemene voorwaarden die ten tijde van het aangaan van een overeenkomst tussen KTV en een deelnemer/cliënt/kandidaat overeengekomen zijn, blijven van toepassing op de desbetreffende overeenkomst.

[Versie Algemene voorwaarden - d.d. 11 november 2016](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 17 maart 2016](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 2 mei 2013](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 7 januari 2013](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 6 december 2012](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 30 augustus 2012](#)

[Versie Uitzonderingsregel op art. 3 lid 2 en 3 - d.d. 30 augustus 2012](#)

[Versie Algemene Voorwaarden - d.d. 10 maart 2012](#)

[Versie Uitzonderingsclausule op art. 3 lid 2 - d.d. 10 maart 2012](#)

Disclaimer

Het onderstaande is van toepassing op deze website. Door de website te gebruiken stemt u in met deze disclaimer;

De informatie op deze website is door KTV met de grootste zorg samengesteld. Toch kan er onverhoopt een fout of onvolledigheid in zijn geslopen. KTV accepteert geen enkele aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van de website, of door informatie aangeboden op de website, of door onvolledigheid op welke manier dan ook;

KTV tracht met deze website een zo actueel mogelijke weergave van prijzen, specificaties en voorwaarden te geven. Ondanks alle zorg en aandacht is het mogelijk dat de inhoud onvolledig en/of onjuist is;

KTV behoudt zich het recht voor om op ieder gewenst moment inhoud te wijzigen op, toe te voegen aan of te verwijderen van de website;

Behoudens deze disclaimer, is KTV niet verantwoordelijk voor kenbaar aan de webpagina gekoppelde bestanden van derden. Koppeling houdt geen bekrachtiging van die bestanden in;

De gebruiker vrijwaart KTV, de werknemers van KTV, vertegenwoordigers, handelspartners, licentiehouders, etc. van gerechtelijke en buitengerechtelijke maatregelen en de kosten daarvan die ontstaan zijn als gevolg van het gebruik of het misbruik van de website of inbreuk op welke wettelijke regeling dan ook.

De op deze website gepubliceerde teksten, grafisch materiaal, handelsnamen en logo's zijn eigendom van KTV en worden beschermd door auteursrecht, merkenrecht en/of enig ander intellectueel eigendomsrecht. Anders dan voor persoonlijk gebruik mag niets van KTV worden verveelvoudigd op welke wijze dan ook, zonder de uitdrukkelijke toestemming van KTV.