

# Algemene voorwaarden

Versie 20 november 2018

## 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:

- Cliënt: eenieder die een dienst of product van KTV afneemt.
- Intake: alle toelatingstoetsen of entreetoetsen behorend bij een KTV-toetstraject
- KTV: Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen en KTV Toetsing BV
- 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.
- Overige producten: alle producten die KTV Kennisnet of KTV Toetsing BV verkoopt niet zijnde een 'training', 'webinar', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Toets: alle eindtoetsen of -examens behorend bij een toets- of opleidingstraject van KTV Toetsing BV.
- Toetsfase: een fase van een toets- of opleidingstraject.
- Toetsreglement: de toetsreglementen die van toepassing zijn op de toetsen van KTV.
- Training op maat: een activiteit die KTV Kennisnet of KTV Toetsing BV integraal via offerte en overeenkomst verkoopt en waarvoor cliënten zich niet via open inschrijving kunnen aanmelden.
- Training: alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die op locatie plaatsvinden en waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving en tot doel hebben professionele opleiding of bijscholing.
- Vervanger: eenieder die in plaats van een 'cliënt' deelneemt aan een 'training', 'webinar', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Webinar: alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die online plaatsvinden en waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving.
- Website: de website van KTV Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen, te weten: [www.ktv-kennisnet.nl](http://www.ktv-kennisnet.nl) of van KTV Toetsing BV te weten [www.ktv-toetsing.nl](http://www.ktv-toetsing.nl)

## Artikel 2. Tarieven en kosten

---

### 2.1 Tarieven exclusief btw

Alle prijzen op de websites van KTV worden exclusief 21% btw gepubliceerd. KTV veronderstelt dat de cliënten aan de bijscholings- en opleidingsactiviteiten volgen in het kader van hun beroep of bedrijf en derhalve een zakelijke overeenkomst aangaan.

### 2.2 Trainingen en webinars

Voor trainingen en webinars is de cliënt of het bedrijf/kantoor dat de inschrijving namens hem verricht, de koopsom verschuldigd die op het moment waarop de cliënt zich inschrijft voor de training of webinar vermeld staat op de webpagina van de training of webinar plus 21% btw. In deze koopsom zijn inbegrepen 50 euro boekingskosten. Inschrijving geschiedt door middel van de productpagina en bestelproces van de website, tenzij anders overeengekomen.

### 2.3 Toetsfase

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 plus 21% btw. 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, tenzij anders overeengekomen.

### 2.4 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 6 van deze algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst.

### 2.5 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 plus 21% btw.

## 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, het onvoorzien niet beschikbaar zijn van een gereserveerde cursuslocatie of alarmerende landelijke weerwaarschuwing. Indien KTV een training annuleert, ontvangt cliënt het betaalde bedrag retour of mag u een andere training uitkiezen. KTV is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten of gederfde inkomsten van de cliënt.

### 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, het onvoorzien niet beschikbaar zijn van het webinarplatform of slechte internetverbinding van de docent. Indien KTV een webinar annuleert, ontvangt de cliënt het betaalde

bedrag retour of mag hij een ander webinar uitkiezen. . KTV is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten of gederfde inkomsten van de cliënt.

### 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 bijvoorbeeld het plotseling niet beschikbaar zijn van één of meerdere assessoren of acteurs, alarmerende landelijke weerwaarschuwingen of technische problemen. 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 het betaalde bedrag retour of mag afwachten tot de nieuwe datum voor hem beschikbaar is. KTV is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten of gederfde inkomsten van de cliënt.

## Artikel 4. Annuleringen door de cliënt

---

### 4.1 Annulering van eendaagse trainingen

De cliënt 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 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 cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een meerdaagse training schriftelijk te annuleren tot twee 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 cliënt zijn inschrijving annuleert na twee maanden doch uiterlijk vijf weken voor de geplande cursusdatum, ontvangt hij 50% van het inschrijfgeld retour. Het annuleren van een inschrijving binnen twee maanden voor de cursusdatum is niet mogelijk. In dat geval kan 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).

### 4.3 Annulering van webinars

De cliënt 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 webinar datum 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).

Webinars die 25 euro excl. 21 % btw of minder kosten, kunnen niet geannuleerd worden.

### 4.4 Vervanger aanmelden

Indien een cliënt 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 cliënt 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 (alle KTV-activiteiten zijn gericht op de bijscholing of opleiding van gesprekstolken, vertalers, gebarentolken of schrijftolken). 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 cliënt en de vervanger. De vervanger dient te beschikken over een KTV-account of direct een account aan te maken zodra de vervanging aan KTV gecommuniceerd is.

## 4.5 Annuleringen van toetsfases

### 4.5.1. Registratiefase

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

### 4.5.2. 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. 21% 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 gespecificeerde medische verklaring, bewijs van ziekenhuisopname of medicatieverstrekking kan overleggen waaruit acute verhindering om medische redenen blijkt. In geval de cliënt een dusdanig bewijs overlegt, ontvangt hij een digitale tegoedcode ter waarde van 40% van de verkoopsom. Deze tegoedcode is gedurende 12 maanden inwisselbaar via het winkelwagentje op de website.

### 4.5.3. Voorbereidingsfase

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

### 4.5.4 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. 21% btw boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour. Het annuleren van een inschrijving binnen zes weken voor de assessmentdatum is niet mogelijk.

Vanaf zes weken voor het geplande assessment kan een kandidaat zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een gespecificeerde medische verklaring, bewijs van ziekenhuisopname of medicatieverstrekking kan overleggen waaruit acute verhindering om medische redenen blijkt. In geval de cliënt een dusdanig bewijs overlegt, ontvangt hij een digitale tegoedcode ter waarde van 40% van de verkoopsom. Deze tegoedcode is gedurende 12 maanden inwisselbaar via het winkelwagentje op de website.

## 4.6 Annulering wegens medische redenen

Nadat de annuleringstermijnen genoemd in art. 4 lid 1 t/m 5 zijn verstreken kan de cliënt zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een gespecificeerde medische verklaring, bewijs van ziekenhuisopname of medicatieverstrekking kan overleggen waaruit acute verhindering om medische redenen blijkt. KTV beoordeelt of het aangeleverde bewijs de annulering voldoende motiveert. In geval de cliënt een dusdanig bewijs overlegt, ontvangt hij een digitale tegoedcode ter waarde van 40% van de verkoopsom. Deze tegoedcode is gedurende 12 maanden inwisselbaar via het winkelwagentje op de website.

## 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 aankoopsum verschuldigd.

## 4.8 Herroepingsrecht online aankopen

Alle aankopen die via de websites van KTV worden verricht, worden beschouwd een zakelijke aankoop te zijn in het ten behoeve van de uitoefening van bedrijf, beroep of professionele ontwikkeling. Het wel of niet hebben van een btw-nummer of KvK-registratie is niet van invloed op de aard van de aangekochte producten, te weten professionele bijscholingsactiviteiten dan wel opleidings- en toetsingsactiviteiten binnen de tolk- en vertaalbranche. Het herroepingsrecht dat op een consumentenkoop van toepassing is, is dientengevolge niet van toepassing op de overeenkomsten tussen de cliënt en KTV.

## 4.9 Annuleringen overig aanbod

Alle overige producten niet zijnde een bijscholings-, opleidings- of toetsingsactiviteit, kunnen niet geannuleerd worden.

# Artikel 5. Gevolgen van absentie of vroegtijdig vertrek

---

Indien een cliënt 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) ontvangt cliënt een digitale tegoedcode ter waarde van 30% van de verkoopsom. Deze tegoedcode is gedurende 12 maanden inwisselbaar via het winkelwagentje op de website.

# Artikel 6. Betaling en nakoming

---

## 6.1 Betaalmethodes

Alle producten die KTV via de website verkoopt, kunnen betaald worden door middel van de volgende betaalmethodes:

### 6.1.1. iDeal

Om betalingen via iDeal te doen, dient de cliënt te beschikken over een Nederlands bankrekeningnummer met toegang tot internetbankieren. Betalingen die via iDeal worden verricht, worden door een tussenpersoon genaamd Mollie naar KTV overgeboekt. Op de bankafschriften van cliënt verschijnt daarom als crediteur de naam Mollie.

### 6.1.2. Paypal

Om betalingen via Paypal te doen, dient de cliënt 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. Bancontact/Mistercash

Om betalingen via Bancontact te doen, dient de cliënt te beschikken over een Bancontact-kaart. Indien u kiest voor deze betaalwijze, wordt u verder geleid naar de website van Bancontact, alwaar u uw betaling kunt verrichten.

#### 6.1.5. SOFORT-banking

Om betalingen via SOFORT te doen, dient de cliënt te beschikken over een bankrekeningnummer uit Oostenrijk, België, Duitsland, Italië, Nederland, Polen, Spanje of Zwitserland met toegang tot internetbankieren. Indien u kiest voor deze betaalwijze, wordt u verder geleid naar de website van Sofort, alwaar u uw betaling kunt verrichten.

#### 6.1.6. Betaling in termijnen

Indien wegens specifiek aangewezen en met KTV besproken omstandigheden betaling in één keer niet mogelijk is, stuurt KTV de cliënt die schriftelijk heeft aangegeven zich aan te willen melden een factuur toe en een aantal overeengekomen iDeal-betaallinks. De overeengekomen betaaldata worden bij de respectievelijke links vermeld. De factuur geldt als bewijs van inschrijving, doch niet van plaatsing. Na ontvangst van de factuur dient de cliënt 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.

De gemaakte schriftelijke afspraak is bindend. Bij het uitblijven van een betaling binnen de gestelde betalingstermijn wordt € 50,00 excl. 21% btw aan administratiekosten in rekening gebracht.

Een cliënt die de aangekochte bijscholingsactiviteit of toetstraject wenst te annuleren, dient de annuleringsbepalingen vermeld in artikel 4 in acht te nemen. Indien annulering nog mogelijk is, worden de reeds betaalde termijnen verrekend met het bedrag dat conform de annuleringsbepalingen verschuldigd is.

Indien uw volledige betaling niet ontvangen is op het moment dat de bijscholingsactiviteit of toetsfase plaatsvindt, krijgt u geen certificaat van deelname of competentiebewijs en kunt u geweigerd worden deel te nemen aan bijscholings- of toetsingsactiviteiten.

#### 6.1.7. 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 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 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 buitengerechtelijke incassokosten verschuldigd, zijnde 10% van de opeisbare som met een minimum van €250,-.

Ingeval KTV tot gerechtelijke incassomaatregelen overgaat, is cliënt 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 21% btw.

## Artikel 7. Inschrijfbevestiging en factuur

---

### 7.1 Inschrijfbevestiging

De cliënt ontvangt na zijn inschrijving en betaling via de verschillende betaalmethodes automatisch een inschrijf- en betalingsbevestiging. Deze bevestiging dient als bewijs van inschrijving en plaatsing.

## 7.2 Factuur

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

## 7.3 Algemene voorwaarden

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

# Artikel 8. Persoonsgegevens

---

## 8.1 Gegevens KTV-account

Bij registratie op de website dient de cliënt de volgende gegevens te verstrekken: mailadres, gebruikersnaam, wachtwoord, voornaam, achternaam, aanhef, adres, huisnummer, plaats, postcode, land, mobiel telefoonnummer en werktalen.

## 8.2 Doel van de gegevensverstrekking

De ingevoerde gegevens worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Mailadres: zakelijke en commerciële correspondentie
- Gebruikersnaam & wachtwoord: toegang tot Mijn KTV en persoonlijke status
- Voornaam, achternaam, aanhef, adres, huisnummer, plaats, postcode, land: zakelijke correspondentie, versturen van aangekochte overige producten of lesmaterialen, tenaamstelling van facturatie, etc.
- Mobiel telefoonnummer: persoonlijk contact over inschrijfstatus van cliënt.

## 8.3 Toegang tot de gegevens

KTV-medewerkers hebben toegang tot alle gegevens van cliënten met uitzondering van het door hem ingevoerde wachtwoord.

## 8.4 Juistheid van gegevens

Iedere cliënt kan via zijn KTV-account de juistheid van zijn gegevens controleren en aanpassen. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de juistheid van zijn gegevens. De gegevens worden op de door de kandidaat ingevoerde wijze verwerkt op certificaten van deelname en competentiebewijzen.

## 8.5 Geheimhouding

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.

## 8.6 Verwijdering persoonsgegevens

Op verzoek van de cliënt kan KTV een KTV-account verwijderen en de mailadressen van personen verwijderen uit mailinglijsten.

# 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 ter voorbereiding of als onderdeel van de activiteit aan cliënt 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 met een gelijksoortig professioneel profiel.

### 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 in art. 8.2. overeengekomen deadline dit aan de docent geïnformeerd heeft; mits er schriftelijk wel een annuleringsvergoeding werd overeengekomen.

## Artikel 11. Auteursrecht

---

### 11.1 Eigendom

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

### 11.2 Afkoop auteursrecht

KTV kan de auteursgerechtigde een afkoopvoorstel doen van de auteursrechten. Hiermee wordt eenmalig een bedrag overeengekomen dat KTV het recht geeft om het auteursrechtelijke product vrijelijk te gebruiken voor verkoop- of publicatiedoeleinden.

### 11.3 Raamovereenkomst

KTV heeft een raamovereenkomst met de Publicatie- en reproductie organisatie (Stichting pro). KTV betaalt jaarlijks een vergoeding gebaseerd op het aantal cliënten 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

---

### 12.1 Klachtenprocedure

Geschillen tussen KTV en 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 cliënt het geschil voorleggen aan een onpartijdige bemiddelaar die ingeschreven is in het [MfN-register](#). Cliënt en KTV betalen het mediationtraject in gelijke delen.

## 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 cliënt 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 cliënt/cliënt overeengekomen zijn, blijven van toepassing op de desbetreffende overeenkomst.

[Versie algemene voorwaarden - d.d. 9 april 2018](#)

[Versie algemene voorwaarden – d.d. 21 juni 2017](#)

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

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

## Artikel 14. 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.