



# Algemene voorwaarden

Versie 18 mei 2022

## 1. Definities

Onderhavige algemene voorwaarden worden gehanteerd door KTV Kennisnet BV en KTV Toetsing BV. De volgende begrippen dienen als volgt begrepen te worden:

- Activiteit: een willekeurige toets- of bijscholingsactiviteit ongeacht of het een meerdaagse, individuele, onlinebijscholingsactiviteit, opname, toetsfase of training is.
- Cliënt: eenieder die een dienst of product van KTV afneemt.
- KTV: 'KTV Kennisnet BV' of 'KTV Toetsing BV'.
- Meerdaagse: een combinatie van 'trainingen' en/of 'online bijscholingsactiviteiten' die als één programma op de website van KTV aangeboden wordt of een uniek programma dat meerdere dagen duurt.
- Individuele activiteit: een training, toetsfase of onlinebijscholingsactiviteit die zonder vooraf vastgestelde datum aangeboden wordt op de website.
- Onlinebijscholingsactiviteit: alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die live online plaatsvinden en waaraan deelgenomen kan worden door middel van open inschrijving.
- Opname: een webinaropname of online lesmodule.
- Overige producten: alle producten die KTV verkoopt niet zijnde een 'opname', 'training', 'online bijscholingsactiviteit', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Particuliere cliënt: natuurlijk persoon niet handelend in de uitoefening van bedrijf of beroep, voor wie in eerste instantie de algemene voorwaarden van NRTO van toepassing zijn en pas daarna de algemene voorwaarden van KTV.
- Toetsfase: een verplichte fase van een toets- of opleidingstraject van KTV Toetsing BV.
- Toetsreglementen: toetsreglementen met aanvullende bindende algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de verschillende toetstrajecten van KTV.
- 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.
- Training op maat: een activiteit die KTV integraal via offerte en overeenkomst verkoopt en waarvoor cliënten zich niet via open inschrijving aanmelden.
- Vervanger: eenieder die in plaats van een 'cliënt' deelneemt aan een 'training', 'online bijscholingsactiviteit', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Website: de website van KTV Kennisnet BV, 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).

**Alle genoemde tarieven in deze algemene voorwaarden zijn prijzen exclusief het btw-tarief dat van toepassing is op het betreffende product.**

## 2. Toepasselijkheid

---

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op eenieder die een overeenkomst aangaat met KTV. Voor natuurlijke personen die niet handelen in de uitoefening van beroep of bedrijf geldt dat de algemene voorwaarden van NRTO voorrang hebben op onderhavige voorwaarden, mits de voorwaarden van NRTO gunstiger voor cliënt zijn.

## 3. Toetsreglementen

---

Bij registratie voor een toetstraject van KTV Toetsing is cliënt gebonden aan de voorwaarden van het respectievelijke toetsreglement. Te weten:

- Het Toetsreglement voor Integrale Tolktoetsen (C1- en B2-niveau);
- Het Toetsreglement voor Tolkvaardigheidstoetsen;
- Het Toetsreglement voor Taaltoetsen voor Tolken (C1- en B2-niveau);
- Het Toetsreglement voor Vertaaltoetsen.

Aanvaarding van onderhavige algemene voorwaarden impliceert aanvaarding van de regels van het reglement.

## 4. Tarieven en kosten

---

### 4.1 Tarieven exclusief btw

Alle prijzen op de website worden exclusief btw gepubliceerd. KTV veronderstelt dat cliënt een aangeboden activiteit of overig product boekt in het kader van zijn beroep of bedrijf en derhalve een zakelijke overeenkomst aangaat, tenzij cliënt tijdens de aankoopprocedure heeft aangegeven niet in de uitoefening van zijn beroep of bedrijf te handelen.

### 4.2 Activiteiten en overige producten

Voor alle activiteiten en overige producten is cliënt of het bedrijf/kantoor dat de inschrijving namens hem verricht, de koopsom verschuldigd die op het moment waarop cliënt zich inschrijft, vermeld staat op de webpagina. In deze koopsom zijn boekingskosten ex. art. 6 van deze algemene voorwaarden inbegrepen. Inschrijving geschiedt door middel van de productpagina's of toetsstatus in Mijn KTV en met behulp van de winkelwagen van de website, tenzij anders overeengekomen.

### 4.3 Trainingen op maat

De tarieven en aanvullende voorwaarden voor trainingen op maat geleverd door KTV, worden steeds vooraf in een offerte en/of overeenkomst vastgelegd. Voor wat betreft de betaling zijn de betalingsvoorwaarden zoals vastgesteld in art. 7 van deze algemene voorwaarden van toepassing op de overeenkomst.

## 5. Annuleringen door KTV

---

### 5.1 Annulering van (meerdaagse) trainingen

KTV is bevoegd een (meerdaagse) training te annuleren, bijv. wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen, echter nooit binnen een termijn van 14 dagen voor de geplande cursusdatum, tenzij art. 5.5 van toepassing is.

### 5.2 Annulering van onlinebijscholingsactiviteiten

KTV is bevoegd een onlinebijscholingsactiviteit te annuleren, bijv. wegens gebrek aan voldoende inschrijvingen, echter nooit binnen een termijn van 5 dagen voor de geplande cursus- of startdatum, tenzij art. 5.5 van toepassing is.

### 5.3 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, tenzij art. 5.5 van toepassing is.

### 5.4 Annulering van individuele activiteiten

KTV is bevoegd een individuele activiteit te annuleren, echter nooit binnen een termijn van 7 dagen voor de ingeplande cursusdatum, tenzij art. 5.5 van toepassing is.

### 5.5 Annulering van trainingen op maat

KTV is bevoegd een training op maat te annuleren, echter nooit binnen een termijn van 14 dagen voor de ingeplande cursusdatum, tenzij art. 5.5 van toepassing is.

### 5.6 Bijzondere onvoorziene omstandigheden

Nadat bovengenoemde annuleringstermijnen zijn verlopen, kan een (meerdaagse) training (op maat), onlinebijscholingsactiviteit, individuele activiteit of toetsfase door KTV verschoven of geannuleerd worden wegens bijzondere onvoorziene omstandigheden, zoals bijv. het plotseling niet beschikbaar zijn van één of meerdere docenten of examinatoren, het onvoorzien niet beschikbaar zijn van een gereserveerde cursuslocatie of digitale leeromgeving, technische problemen of alarmerende landelijke waarschuwingen of verordeningen.

### 5.7 Afhandeling van annuleringen door KTV

#### 5.7.1 Berichtgeving

Indien KTV een (meerdaagse) training (op maat), onlinebijscholingsactiviteit, individuele activiteit of toetsfase annuleert, wordt cliënt zo spoedig mogelijk geïnformeerd over de afhandeling.

#### 5.7.2 Verschuiving

Wanneer KTV een training, onlinebijscholingsactiviteit, individuele activiteit of toetsfase al dan niet wegens onvoorziene omstandigheden verschuift naar een nieuwe datum, wordt de inschrijving van cliënt meevershoven naar de nieuwe datum.

KTV spant zich in om zo spoedig mogelijk een nieuwe datum in te plannen en stelt cliënt hiervan op de hoogte. Cliënt wordt zo spoedig mogelijk via een e-mailbericht geïnformeerd en in de gelegenheid gesteld om binnen vijf werkdagen aan te geven dat hij niet beschikbaar is op de nieuwe datum. In dat geval mag cliënt kiezen of hij het betaalde bedrag retour wil ontvangen of een tegoed wil aanhouden op de website.

#### 5.7.3 Afgelasting

Wanneer KTV een (meerdaagse) training, onlinebijscholingsactiviteit, individuele activiteit of toetsfase definitief afgelast, mag cliënt kiezen of hij het betaalde bedrag retour wil ontvangen of een tegoed wil aanhouden op de website.

### 5.8 Uitsluiting

KTV is bevoegd om specifieke cliënten uit te sluiten van deelname aan een activiteit op grond van één of meer van de volgende omstandigheden:

- cliënt heeft een juridische procedure aangespannen tegen KTV;
- cliënt is een klachtenprocedure gestart tegen KTV;
- cliënt heeft bij eerdere activiteit in ernstige mate de sfeer of orde verstoord;
- cliënt heeft tweemaal dezelfde toetsfase afgelegd en geen positief resultaat behaald;
- cliënt is zijn betalingsafpraak niet nagekomen.

KTV informeert cliënt schriftelijk over de status van uitsluiting.

#### 5.8.1 Annulering vanwege uitsluiting

Indien cliënt zich desondanks via de website inschrijft voor activiteit is KTV bevoegd de inschrijving te annuleren en het inschrijfgeld onder inhouding van de respectievelijke boekingskosten en indien van toepassing administratiekosten, te restitueren.

### 5.8.2 Opheffing KTV-account

KTV is bevoegd om het account van een uitgesloten cliënt op te heffen en eventuele nieuwe accounts van deze cliënt te verwijderen.

### 5.9 Aansprakelijkheid

KTV is niet aansprakelijk voor gemaakte kosten of gederfde inkomsten die cliënt lijdt als gevolg van een annulering door KTV.

## 6. Annuleringen door cliënt

---

### 6.1 Annulering van eendaagse trainingen

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving van een eendaagse training – niet zijnde een individuele activiteit - schriftelijk te annuleren of te verschuiven naar een andere trainingsdatum (mits beschikbaar) tot vier weken voor de geplande cursusdatum. In dat geval is hij per inschrijving 50,00 Euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten en eventueel betaalde administratiekosten retour of – indien gewenst – wordt het te ontvangen bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving binnen vier weken voor de cursusdatum is niet mogelijk, tenzij art. 6.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger worden aangemeld ex. art. 6.4, mits deze past in de doelgroep van de cursus.

### 6.2 Annulering van meerdaagse trainingen

#### 6.2.1 Annulering vooraf

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een meerdaagse training – niet zijnde een individuele activiteit - schriftelijk te annuleren of te verschuiven naar een andere trainingsdatum (mits beschikbaar) tot zes weken voor de geplande cursusdatum. In dat geval is hij per inschrijving 50,00 Euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten en eventueel betaalde administratiekosten retour of – indien gewenst – wordt het te ontvangen bedrag omgezet in een tegoed. Wanneer een cliënt zijn inschrijving annuleert na zes weken doch uiterlijk vier weken voor de geplande cursusdatum, ontvangt hij 75% van het inschrijfgeld retour; tenzij art. 6.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger ex. art. 6.4 worden aangemeld.

#### 6.2.2 Last minute of tussentijdse annulering

Bij annulering van een inschrijving binnen vier weken voor de cursusdatum of nadat de training is begonnen is cliënt 50% van het cursusgeld verschuldigd, plus de kosten van het onderwijs dat reeds op de annuleringsdatum heeft plaatsgevonden (naar rato van het aantal bijeenkomsten), ongeacht of cliënt aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan het totaal verschuldigde cursusgeld.

### 6.3 Annulering van onlinebijscholingsactiviteiten

#### 6.3.1 Annulering vooraf

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een onlinebijscholingsactiviteit – niet zijnde een individuele activiteit - schriftelijk te annuleren of te verschuiven naar een andere trainingsdatum (mits beschikbaar) tot twee weken voor de geplande startdatum. In dat geval is hij per inschrijving 25,00 Euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het cursusgeld onder inhouding van deze boekingskosten en eventueel betaalde administratiekosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving voor een eendaagse onlinebijscholingsactiviteit binnen twee weken voor de startdatum is niet mogelijk, tenzij art. 6.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger ex. art. 6.4 worden aangemeld.

### 6.3.2 Last minute of tussentijdse annulering

Bij annulering van een inschrijving binnen vier weken voor de cursusdatum of nadat de training is begonnen is cliënt 50% van het cursusgeld verschuldigd, plus de kosten van het online onderwijs dat reeds op de annuleringsdatum heeft plaatsgevonden (naar rato van het aantal bijeenkomsten), ongeacht of cliënt aanwezig was bij deze bijeenkomst(en). De totale kosten zijn nimmer hoger dan het totaal verschuldigde cursusgeld.

## 6.4 Vervanger aanmelden

Wanneer een cliënt een vervanger aanmeldt die past in de doelgroep van de cursus zoals aangegeven in de beschrijving van de betreffende cursus op de website, dient cliënt KTV tijdig, doch uiterlijk twee dagen voordat de cursus plaatsvindt, te informeren wie de vervanger is. KTV draagt geen verantwoordelijkheid voor de financiële afhandeling tussen 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. De vervanger is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van zijn gegevens.

## 6.5 Annulering van toetsfases

### 6.5.1 Registratiefase

Cliënt is niet bevoegd zijn inschrijving voor de registratiefase te annuleren.

### 6.5.2 Intakefase

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een (her)intake – niet zijnde een individuele activiteit - te annuleren of te verschuiven naar een andere intake datum tot vier weken voor de geplande intake. In dat geval is hij 30 euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving binnen vier weken voor de toetsdatum is niet mogelijk.

Vanaf vier weken voor de geplande intake datum kan cliënt zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij art. 6.6 van toepassing is.

### 6.5.3 Voorbereidingsfase

Op de voorbereidingstrainingen zijn de voorwaarden zoals bepaald in art. 6.1 t/m 6.4 van toepassing.

### 6.5.4 Tolk-/ (ver)taaltoetsfase

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een tolk- of (ver)taaltoets of herkansing – niet zijnde een individuele activiteit - ervan te annuleren of te verschuiven naar een andere toetsdatum tot zes weken voor de geplande toetsdatum. In dat geval is hij 70 euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving binnen zes weken voor de toetsdatum is niet mogelijk.

Vanaf zes weken voor de geplande toetsdatum kan cliënt zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij art. 6.6 van toepassing is.

## 6.6 Annulering wegens medische redenen

Nadat de annuleringsstermijnen genoemd in art. 6 lid 1 t/m 5 zijn verstreken, kan cliënt zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij hij een gespecificeerde medische verklaring, bewijs van ziekenhuisopname, medicatieverstrekking of (gepland) medisch onderzoek kan overleggen waaruit acute verhindering om medische redenen blijkt. KTV beoordeelt of het aangeleverde bewijs de annulering voldoende motiveert. In geval cliënt een dussdanig bewijs overlegt, ontvangt hij een digitale tegoedcode ter waarde van 60% van de verkoopsom. Dit tegoed wordt automatisch als betaalmiddel ingezet via het winkelwagentje bij de volgende boeking van cliënt op de website.

## 6.7 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 drie maanden voor de geplande leveringsdatum. Wanneer een cliënt de overeenkomst annuleert na drie maanden doch uiterlijk vier weken voor de geplande leveringsdatum, ontvangt hij 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 binnen zeven dagen voor de geplande leveringsdatum, is hij de volledige overeengekomen aankoopssom verschuldigd.

## 6.8 Annuleringen overig aanbod

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

## 6.9 Annulering van opnames

Losse opnames of bundels van opnames kunnen tot twee weken na aankoop geannuleerd worden, mits de opname(s) niet geheel of gedeeltelijk zijn afgespeeld door cliënt. In dat geval is hij 20% van de aankoopwaarde boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed.

## 6.10 Planning en annulering van individuele activiteiten

### 6.10.1 Afstemming en planning

Een cliënt die een training, onlinebijscholingsactiviteit of toetsfase individueel boekt (zonder vastgestelde datum op de website), ontvangt binnen vijf werkdagen bericht van KTV waarin een periode van zes weken voorgesteld wordt waarbinnen de activiteit ingepland of gestart kan worden. KTV verzoekt cliënt om zijn verhinderdata op te geven gedurende de voorgestelde periode. Cliënt informeert KTV binnen vijf werkdagen over de dagen of dagdelen waarop hij verhinderd is binnen die voorgestelde periode. KTV spant zich in om vervolgens binnen veertien werkdagen een (start)datum vast te stellen binnen de voorgestelde periode. Mocht inplannen vooralsnog niet mogelijk zijn, dan informeert KTV cliënt over en worden individuele nadere afspraken gemaakt.

### 6.10.2 Annulering van een individuele activiteit

Tot het moment dat cliënt zijn verhinderdata heeft doorgegeven aan KTV of – in geval hij geen verhinderdata heeft doorgegeven – tot het moment dat de termijn waarbinnen cliënt zijn verhinderdata kon doorgeven is verstreken, is cliënt bevoegd zijn inschrijving voor de individuele activiteit te annuleren. In dat geval is hij boekingskosten verschuldigd die corresponderen met het type activiteit zoals vermeld in art. 5.1 t/m 5.5 en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten en eventuele administratiekosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed.

Het annuleren van een individuele activiteit na voormeld moment is niet mogelijk, tenzij de ingeplande activiteit of startdag van de activiteit meer dan zes weken later plaatsvindt. In dat geval is cliënt 125 euro boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten en eventuele administratiekosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed.

Vanaf zes weken voor de geplande individuele activiteit kan cliënt zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij art. 6.6 van toepassing is.

## 6.11 Herroepingsrecht online aankopen

Alle aankopen die via de websites van KTV worden verricht, worden beschouwd een zakelijke aankoop te zijn ten behoeve van de uitoefening van bedrijf, beroep of professionele ontwikkeling, tenzij cliënt tijdens de aankoopprocedure heeft aangegeven dat hij als particulier handelt. 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 cliënt en KTV.

## 7. Gevolgen van absentie of vroegtijdig vertrek

---

Indien een cliënt tijdens de deelname aan een eendaagse activiteit of toetsfase vertrekt of niet verschijnt, 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 aanval) ontvangt cliënt een tegoed ter waarde van 50% van de verkoopsom.

## 8. Betaling en nakoming

---

### 8.1 Betaalmethodes via de winkelwagen

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

#### 8.1.1 iDeal

Om betalingen via iDeal te doen, dient 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.

#### 8.1.2 Paypal

Om betalingen via Paypal te doen, dient 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.

#### 8.1.3 Creditcard

Alle producten die KTV via de website verkoopt kunnen betaald worden door middel van een creditcardbetaling. Betalingen die via creditcard worden verricht, worden door een tussenpersoon genaamd Mollie naar KTV overgeboekt. Op de bankafschriften van cliënt verschijnt daarom als crediteur de naam Mollie.

#### 8.1.4 Bancontact/Mistercash

Om betalingen via Bancontact te doen, dient 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.

#### 8.1.5 SOFORT-banking

Om betalingen via SOFORT te doen, dient 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.

#### 8.1.6 Tegoed

Wanneer KTV vanwege een annulering of administratieve verrekening een tegoed heeft aangemaakt voor een cliënt, wordt dit tegoed automatisch als eerste betaalmiddel ingezet in het winkelmandje van de website.

## 8.2 Overige betaalmethodes

### 8.2.1 Betaling in termijnen

Indien wegens specifiek aangewezen en met KTV besproken omstandigheden cliënt niet in één keer kan betalen, kan cliënt KTV verzoeken een betalingsregeling te treffen. Wanneer KTV daarmee instemt en cliënt bereid is 25 euro administratiekosten te betalen, stuurt KTV de twee e-mailberichten:

1. een inschrijfbericht met als bijlage een factuur; én
2. een e-mailbericht met daarin de overeengekomen betalingsregeling (betalingstermijnen met de daarbij behorende betaallinks).

De factuur geldt als bewijs van inschrijving, doch niet van plaatsing. Na ontvangst van het inschrijfbericht, factuur en betalingsregeling dient cliënt zo snel mogelijk doch uiterlijk op de datum van de eerste betalingstermijn de eerste termijn te voldoen door middel van de bijbehorende betaallink. Na ontvangst van de eerste betaling is de plaatsing definitief.

De gemaakte schriftelijke afspraak zoals bevestigd in het bericht waarin de betalingsregeling is uiteengezet, is bindend. Bij het uitblijven van een betaling binnen de gestelde betalingstermijnen wordt € 50,00 extra administratiekosten in rekening gebracht.

Een cliënt die de aangekochte bijscholingsactiviteit of toetstraject wenst te annuleren, dient de annuleringsbepalingen vermeld in art. 6 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 de volledige betaling niet ontvangen is op het moment dat de bijscholingsactiviteit of toetsfase plaatsvindt, krijgt cliënt geen certificaat van deelname of competentiebewijs en kan hij geweigerd worden deel te nemen aan bijscholings- of toetsingsactiviteiten.

### 8.2.2 Overboeking

Facturen 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.

## 8.3 Voorwaarden bij overschrijding van betalingstermijnen ex. art. 7.2.

Cliënt is met ingang van de achtste dag na dagtekening van de factuur dan wel van een overeengekomen betalingstermijn in gebreke en na de vijftiende dag na dagtekening van de factuur dan wel van een overeengekomen betalingstermijn in verzuim en derhalve over het openstaande bedrag wettelijke rente verschuldigd. KTV attendeert cliënt op zijn betalingsverplichting en stelt cliënt vervolgens schriftelijk op de hoogte van de ingebrekestelling en het verzuim.

Wanneer cliënt in verzuim is, is KTV onmiddellijk gerechtigd cliënt uit te sluiten van deelname aan de ter zake zijnde training/ onlinebijscholingsactiviteit/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.

Wanneer er sprake is van verzuim en de verschuldigde betaling niet binnen één week is voldaan 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.

## 9. Inschrijfbevestiging en factuur

---

### 9.1 Inschrijfbevestiging

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.



## 9.2 Factuur

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

## 9.3 Algemene voorwaarden

Tijdens de aankoopprocedure geeft cliënt aan of hij handelt in de uitoefening van zijn bedrijf of beroep, of als particulier. Afhankelijk van die keuze en alvorens een keuze te maken voor een betaalmethode en over te gaan tot betaling, accordeert cliënt de algemene voorwaarden van KTV en de particuliere cliënt de algemene voorwaarden van NRTO en van KTV. De van toepassing zijnde algemene voorwaarden worden als bijlage bij de inschrijf- en betalingsbevestiging verzonden.

# 10. Persoonsgegevens en privacy

---

## 10.1 Gegevens KTV-account

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

## 10.2 Doel van de gegevensverstrekking

De ingevoerde gegevens worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

- Mailadres: zakelijke en commerciële correspondentie.
- Gebruikersnaam en wachtwoord: toegang van cliënt tot Mijn KTV en persoonlijke status. Creëren van een online omgeving waarin alle nodige informatie met betrekking tot aangekochte activiteiten van cliënt beschikbaar wordt gesteld aan cliënt.
- Voornaam, achternaam, aanhef, adres, huisnummer, plaats, postcode, land: ten behoeve van zakelijke correspondentie (via de post), versturen van aangekochte overige producten of lesmaterialen en tenaamstelling van de facturatie.
- Mobiel telefoonnummer: persoonlijk contact over inschrijfstatus en administratie van cliënt.
- Voornaam en achternaam kunnen met toestemming van cliënt opgenomen worden in een carpoollijst die zichtbaar is voor medecursisten.
- Naam, woonplaats, telefoonnummer en mailadressen kunnen met toestemming van cliënt verstrekt worden aan een docent of assessor die een individuele bespreking, coaching of cursus aan cliënt levert.
- Voornaam, achternaam en beroepsregistratienummer worden gedeeld met de beroepsregisters waar cliënt geregistreerd is, wanneer dit nodig is voor de uitvoering van de puntentoekenning aan cliënt.

## 10.3 Toegang tot de gegevens

KTV-medewerkers hebben toegang tot alle gegevens van cliënten met uitzondering van het door hem ingevoerde wachtwoord. Wanneer externe deskundigen gevraagd wordt om gegevens van cliënt te verwerken ten behoeve van de uitvoering van het doel van de gegevensverstrekking zoals bepaald in art. 9.2, sluit KTV een verwerkersovereenkomst met de desbetreffende verwerker, waarin de wettelijk voorgeschreven privacyregels worden gewaarborgd. Wanneer een externe deskundige te behoeve van de interne bedrijfsvoering van KTV toegang verkrijgt tot de in art. 10.2 genoemde gegevens, tekent hij een geheimhoudingsverklaring.

## 10.4 Juistheid van gegevens

Cliënt kan via zijn KTV-account de juistheid van zijn gegevens controleren en aanpassen. 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.

## 10.5 Geheimhouding

KTV zal met betrekking tot alle informatie die zij van een cliënt of opdrachtgever ontvangt, geheimhouding betrachten. KTV zal contactgegevens van cliënt niet aan derden verstrekken, tenzij hier uitdrukkelijk toestemming toe verleend is.

## 10.6 Verwijdering persoonsgegevens

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

## 10.7 Bewaartermijnen

KTV respecteert de wettelijk vastgestelde bewaartermijnen of, bij afwezigheid van wettelijke of reglementaire voorschriften, een eigen protocol voor bewaartermijnen.

# 11. Aansprakelijkheid

---

KTV spant zich in om alle activiteiten kwalitatief optimaal te verrichten, zowel inhoudelijk, technisch 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.

# 12. Vervanging van trainers en sprekers

---

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.

# 13. Geschillen

---

## 13.1 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.

## 13.2 Geschillencommissie

Geschillen tussen de klager en KTV over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door KTV te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de klager als door KTV aanhangig worden gemaakt

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de afdoening kan hij de klacht aanhangig bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl). Het oordeel van de beroepsinstantie is bindend en eventuele consequenties worden door KTV binnen 4 weken afgehandeld. Ook KTV kan - met uw toestemming - een zaak aanhangig maken. Indien de klager zich niet binnen 5 weken over uw toestemming uitspreekt, kan KTV ook besluiten het geschil aan een gewone rechter voor te leggen.

De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien bovenstaande afdoeningsprocedure niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.

Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.

### 13.3 Bevoegde rechter

Leidt de bovenstaande afdoeningsprocedure 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.

### 13.4 Nederlands recht

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

## 14. Gedragscode

---

KTV is lid van NRTO en conformeert zich aan de [NRTO-gedragscode](#).

## 15. Vorige versies van de algemene voorwaarden

---

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

- [Versie algemene voorwaarden 29 oktober 2021](#)
- [Versie algemene voorwaarden – d.d. 14 januari 2021](#)
- [Versie algemene voorwaarden - d.d. 1 oktober 2019](#)
- [Versie Algemene voorwaarden – d.d. 9 april 2018](#)
- [Versie algemene voorwaarden – d.d. 21 juni 2017](#)

## 16. Disclaimer

---

Door de website van KTV te gebruiken stemt u in met deze disclaimer

De informatie op de website is door KTV met de grootste zorg samengesteld. Toch kan er onverhoopt een fout of onvolledigheid in zijn gesloten. 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 de 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 de 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.