

Algemene voorwaarden

Versie 14 januari 2021

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.
- KTV: 'KTV Kennisnet voor Taal en Vakopleidingen' en '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.
- Opname: één of meerdere opnames van online bijscholingsactiviteiten die als opname op de website verkocht worden.
- Overige producten: alle producten die KTV verkoopt niet zijnde een 'opname', 'training', 'online bijscholingsactiviteit', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Toetsfase: een verplichte fase van een toets- of opleidingstraject van KTV Toetsing BV.
- Toetsreglement: de reglementen die van toepassing zijn op de verschillende toetstrajecten van KTV.
- Training op maat: een activiteit die KTV integraal via offerte en overeenkomst verkoopt en waarvoor cliënten zich niet via open inschrijving 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', 'online bijscholingsactiviteit', 'meerdaagse' of 'toetsfase'.
- Onlinebijscholingsactiviteit: alle bijscholings- of opleidingsactiviteiten die live 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 of van KTV Toetsing BV te weten 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 die de aangeboden producten en activiteiten boeken dit doen in het kader van hun beroep of bedrijf en derhalve een zakelijke overeenkomst aangaan.

2.2 Trainingen en online bijscholingsactiviteiten

Voor (meerdaagse) trainingen, online bijscholingsactiviteiten en opnames 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, vermeld staat op de webpagina plus 21% btw. In deze koopsom zijn boekingskosten ex. art 4 inbegrepen. Inschrijving geschiedt door middel van de productpagina en winkelwagen van de website, tenzij anders overeengekomen.

2.3 Toetsfases

Voor een 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. Inschrijving geschiedt door middel van de persoonlijke statuspagina van het toetstraject van de kandidaat en de winkelwagen van de website, tenzij anders overeengekomen.

2.4 Trainingen op maat

De tarieven en aanvullende voorwaarden 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, tenzij art. 3.4 van toepassing is.

3.2 Annulering van online bijscholingsactiviteiten

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. 3.4 van toepassing is.

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, tenzij art. 3.4 van toepassing is.

3.4 Bijzondere onvoorziene omstandigheden

Nadat bovengenoemde annuleringstermijnen zijn verlopen, kan een training, online bijscholingsactiviteit 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.

3.4 Afhandeling van annuleringen door KTV

3.4.1. Berichtgeving

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

3.4.2 Verschuiving

Wanneer KTV een training, online bijscholingsactiviteit of toetsfase al dan niet wegens onvoorziene omstandigheden verschuift naar een nieuwe datum, wordt de inschrijving van de cliënt meeverstopt naar de nieuwe datum.

KTV spant zich in om zo spoedig mogelijk een nieuwe datum in te plannen en stelt de cliënt hiervan op de hoogte. De 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 de cliënt kiezen of hij het betaalde bedrag retour wil ontvangen of een tegoed wil aanhouden op de website.

3.4.3 Afgelasting

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

3.5 Aansprakelijkheid

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

3.6 Annulering vanwege uitsluiting

KTV is bevoegd om specifieke cliënten uit te sluiten van deelname aan een toetsfase, training of online bijscholingsactiviteit op grond van één of meer van de volgende omstandigheden:

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

KTV informeert cliënt schriftelijk over de status van uitsluiting. Indien cliënt zich desondanks via de website inschrijft voor een toetsfase, (meerdaagse) training of online bijscholingsactiviteit is KTV bevoegd de inschrijving te annuleren en het inschrijfgeld onder inhouding van de respectievelijke boekingskosten te restitueren. Nadien is KTV bevoegd om het account van cliënt op te heffen en eventuele nieuwe accounts van deze cliënt te verwijderen.

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 vier 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 of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving binnen vier weken voor de cursusdatum is niet mogelijk, tenzij art. 4.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger worden aangemeld ex. art. 4.4, mits deze past in de doelgroep van de cursus.

4.2 Annulering van meerdaagse trainingen

Cliënt is bevoegd zijn inschrijving voor een meerdaagse training schriftelijk te annuleren tot zes 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 of – indien gewenst – wordt het 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. Het annuleren van een inschrijving binnen vier weken voor de cursusdatum is niet mogelijk, tenzij art. 4.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger ex. art. 4.4 worden aangemeld.

4.3 Annulering van online bijscholingsactiviteiten

De cliënt is bevoegd zijn inschrijving van een onlinebijscholingsactiviteit schriftelijk te annuleren tot twee weken voor de geplande startdatum. 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 of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed. Het annuleren van een inschrijving binnen twee weken voor de startdatum is niet mogelijk, tenzij art. 4.6 van toepassing is. Er kan wel een vervanger ex. art. 4.4 worden aangemeld.

4.4 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 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. De vervanger is zelf verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van zijn gegevens.

4.5 Annulering van toetsfases

4.5.1. Registratiefase

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

4.5.2. Intakefase

Een kandidaat is bevoegd zijn inschrijving voor een (her)intake te annuleren tot vier weken voor de geplande intake. In dat geval is hij 30 euro excl. 21% btw 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 vier weken voor de toetsdatum is niet mogelijk.

Vanaf vier weken voor de geplande intakedatum kan een kandidaat zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij art. 4.6 van toepassing is.

4.5.3. Voorbereidingsfase

Op de voorbereidingstrainingen zijn de voorwaarden zoals bepaald in art. 4.1 t/m 4.4 van toepassing.

4.5.4 Tolk-/ (ver)taaltoetsfase

Een kandidaat is bevoegd zijn inschrijving voor een tolk- of (ver)taaltoets of herkansing ervan te annuleren tot zes weken voor de geplande toetsdatum. In dat geval is hij 70 euro excl. 21% btw 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 een kandidaat zijn inschrijving niet meer annuleren, tenzij art. 4.6 van toepassing is.

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, 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 de cliënt een dusdanig 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.

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 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 aankoopsom verschuldigd.

4.8 Annuleringen overig aanbod

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

4.9 Annulering van opnames

Losse opnames of bundels van opnames kunnen tot 14 dagen 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 excl. 21% btw boekingskosten verschuldigd en ontvangt hij het inschrijfgeld onder inhouding van de boekingskosten retour of – indien gewenst – wordt het bedrag omgezet in een tegoed.

4.10 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. 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.

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, hartritme stoornissen of -stilstand, bevalling, epileptische aanval) ontvangt cliënt een tegoed ter waarde van 50% van de verkoopsom.

Artikel 6. Betaling en nakoming

6.1 Betaalmethodes via de winkelwagen

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. 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.

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.

6.2 Overige betaalmethodes

6.2.1 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 exclusief 21% btw 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 excl. 21% btw extra 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 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.

6.2.2 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.

6.2.3 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.

6.3 Voorwaarden bij overschrijding van betalingstermijn ex. art. 6.1.6. en 6.1.7

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 de cliënt op zijn betalingsverplichting en stelt cliënt vervolgens schriftelijk op de hoogte van de ingebrekestelling en het verzuim.

Is KTV onmiddellijk gerechtigd de 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 schadelijkheid 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 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, initialen, 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 aan derden verstrekken, 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, 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.

Artikel 10. 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.

Artikel 11. Geschillen

11.1 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.

11.2 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.

11.3 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.

11.4 Nederlands recht

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

Artikel 12. 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](#)

[Versie Algemene Voorwaarden – d.d. 20 november 2018](#)

Artikel 13. 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.