

## ALGEMENE VOORWAARDEN

versie 01-02-2022

### **Artikel 1 Algemeen**

- 1.1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere offerte en overeenkomst tussen Lokaal Nederlands en een wederpartij.

### **Artikel 2 Vertrouwelijkheid**

- 2.1 De privacy van de cursisten wordt door Lokaal Nederlands gerespecteerd. Lokaal Nederlands zal informatie die de cursisten tijdens de intake en lessen delen altijd vertrouwelijk behandelen en niet delen met externe partijen.
- 2.2 Met inachtneming van de AVG (Algemene Verordening Persoonsgegevens) wordt alleen persoonlijke informatie van cursisten vastgelegd die nodig is voor het onderwijsproces en de betaling van de lessen.
- 2.3 Lokaal Nederlands heeft een privacyreglement. Dit is op te vragen via [info@lokaalnederlands.nl](mailto:info@lokaalnederlands.nl).

### **Artikel 3 Het aanbod**

- 3.1 Lokaal Nederlands brengt het lesaanbod digitaal uit. Het actuele lesaanbod is te vinden op de website.
- 3.2 Alle activiteiten vinden online plaats, tenzij anders aangegeven en/of overeengekomen.
- 3.3 De groepslessen worden gegeven in kleine groepen van 3-4 cursisten, zodat persoonlijke aandacht en maatwerk geboden kan worden. Voor alle andere lesvormen geldt dat het individuele lessen zijn, tenzij vooraf anders overeengekomen.
- 3.4 Het aanbod van uitstapjes wordt gedeeld met alle cursisten die op dat moment ingeschreven staan en lessen volgen bij Lokaal Nederlands. Aanmelding vindt plaats op vrijwillige basis en beschikbaarheid. Een uitstapje staat los van de andere lessen.

### **Artikel 4 Inschrijving en betaling algemeen**

- 4.1 Inschrijving bij Lokaal Nederlands vindt plaats via de website. Daarna neemt Lokaal Nederlands contact op voor een gratis intakegesprek en advies. Naar aanleiding hiervan wordt een offerte opgesteld.
- 4.2 Alle offertes van Lokaal Nederlands zijn vrijblijvend. Een offerte vervalt indien de dienst waarop de offerte betrekking heeft in de tussentijd niet meer beschikbaar is.
- 4.3 Indien de klant akkoord is gegaan met de offerte en de algemene voorwaarden, wordt de factuur verstuurd. Deze dient per bankoverschrijving te worden betaald vóór de op de factuur aangegeven datum. Indien niet aan de betaling is voldaan, kan de cursist niet starten en/of deelnemen.
- 4.4 Er geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, gerekend vanaf de inschrijvingsdatum. Binnen deze periode kan de overeenkomst schriftelijk

geannuleerd worden. Wanneer de lessen binnen 14 dagen na inschrijving beginnen, geldt de wettelijke bedenktijd niet meer zodra de lessen zijn begonnen.

- 4.5 De lesprijzen zijn inclusief het eigen lesmateriaal van Lokaal Nederlands. Dit materiaal ontvangt de cursist digitaal. De lesprijzen zijn exclusief de voorgeschreven lesboeken. Deze dient de cursist zelf te bestellen en te betalen.

## **Artikel 5    Inschrijving, betaling en organisatie groepslessen**

- 5.1 Voor alle groepslessen geldt dat als aan de betaling voldaan is en de cursist zelf besluit te stoppen, het bedrag niet teruggegeven kan worden.
- 5.2 Indien de docent ziek is, wordt zo tijdig mogelijk aan de cursisten doorgegeven dat de les niet doorgaat. Er zal gebruik worden gemaakt van de reserveles aan het einde van de reeks. Indien er meer lessen gemist worden door ziekte van de docent, zal de docent een passende oplossing bieden.
- 5.3 Indien een cursist verhinderd is en hierdoor een groepsles mist, kan hij/zij deze les niet inhalen, tenzij hij/zij initiatief neemt voor een eenmalige privéles waarin de gemiste stof alsnog behandeld kan worden.
- 5.4 Indien er niet genoeg aanmeldingen zijn voor de groepsles, gaat de cursus wel door. Het aantal lessen zal worden ingekort. De cursusprijs blijft voor de cursisten hetzelfde. De cursist ontvangt hierover uiterlijk een week voor aanvang van de cursus bericht.

## **Artikel 6    Inschrijving, betaling en organisatie privélessen**

- 6.1 Voor de privélessen geldt dat de klant na het akkoord gaan met de offerte en algemene voorwaarden een factuur ontvangt voor de eerste 4 lessen. Deze dienen vooraf te worden betaald als voorschot. Indien de cursist 10 of meer lessen vooruit betaalt, ontvangt hij 5% korting op de lesprijs.
- 6.2 Als de cursist verhinderd is en de privéles hierdoor niet door kan gaan, kan hij de afspraak tot 48 uur van tevoren kosteloos verplaatsen. Bij afzegging minder dan 48 uur van tevoren dient de les wel te worden betaald.
- 6.3 Indien de docent ziek is, wordt dit zo tijdig mogelijk doorgegeven aan de cursisten. De privélessen zullen in overleg verplaatst worden.

## **Artikel 7    Lesmateriaal**

- 7.1 Het eigen lesmateriaal van Lokaal Nederlands mag niet zonder toestemming van Lokaal Nederlands worden vermenigvuldigd of openbaar worden gemaakt. Het is zonder toestemming ook niet toegestaan dit te gebruiken voor andere doeleinden dan de lessen van Lokaal Nederlands.

## **Artikel 8    Klachten**

- 8.1 Lokaal Nederlands zet zich te allen tijde in voor kwalitatief hoogstaande lessen, lesmaterialen en dienstverlening. Tijdens de intake zal worden gevraagd wat de klant belangrijk vindt. De docent zal hier zo goed mogelijk rekening mee proberen te houden. Ook zal tijdens en na de lessen de

klanttevredenheid geëvalueerd worden.

- 8.2 Indien de klant niet tevreden is, kan hij dit mondeling bespreken of een e-mail sturen naar [info@lokaalnederlands.nl](mailto:info@lokaalnederlands.nl) .
- 8.3 De klant ontvangt zo snel mogelijk een reactie; in ieder geval binnen 2 weken.
- 8.4 Een klacht over iets wat langer dan 6 maanden geleden heeft plaatsgevonden, wordt niet in behandeling genomen.
- 8.5 Er zal een kort rapport worden opgesteld waarin de specifieke klacht wordt beschreven en waarin staat hoe de klacht is afgehandeld. Dit rapport wordt onderschreven door de indiener van de klacht.
- 8.6 De klacht wordt binnen 6 weken afgehandeld.
- 8.7 Lokaal Nederlands zal altijd proberen de lessen, lesmaterialen en/of dienstverlening te verbeteren naar aanleiding van evaluaties en klachten.