

Algemene Voorwaarden voor het verrichten van Onderwijsdiensten door Noordhoff Academy

Definities

- Afnemer: de rechtspersoon en/of natuurlijk persoon met wie Noordhoff Academy een Overeenkomst aangaat tot het leveren van de Onderwijsdiensten.
- Beschrijving: de beschrijving van de inhoud en/of functionaliteit van het proces van leren, oefenen en toetsen van de Onderwijsdienst.
- Consument: een Afnemer die een natuurlijke persoon is en handelt voor doeleinden die buiten zijn bedrijfs- of beroepsactiviteit vallen.
- Noordhoff Academy: Een handelsnaam van de besloten vennootschap Noordhoff Uitgevers B.V., gevestigd aan het Winschoterdiep 70a (9723 AB) te Utrecht, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 02031391.
- Gebrek: een gebrek in de Onderwijsdienst dat ertoe leidt dat de Onderwijsdienst niet functioneert overeenkomstig de Beschrijving.
- Gebruiker: de (eind)gebruikers van de Onderwijsdienst. In geval van aanschaf door een Consument van één gebruiksrecht op de Onderwijsdienst geldt enkel de Afnemer als Gebruiker. In geval van aanschaf door een onderwijsinstelling van meerdere gebruiksrechten gelden de in de Overeenkomst genoemde, aan de onderwijsinstelling verbonden gebruikers van de Onderwijsdienst als Gebruikers.
- Onderwijsdienst: door Noordhoff Academy te verlenen gebruiksrecht dat toegang geeft tot een onderwijsplatform, bestaande uit content en functionaliteiten, gericht op professionalisering van scholen, schoolmanagers, docenten en onderwijs ondersteunend personeel.
- Offerte: een schriftelijk aanbod van Noordhoff Academy betreffende het verrichten van Onderwijsdiensten en / of het verzorgen van Trainingen.
- Overeenkomst: het gezamenlijk besluit van Noordhoff Academy en Afnemer tot het aangaan van een rechtsverhouding waarbij Noordhoff Academy toezegt, met toepasselijkheid van de bepalingen opgenomen in deze voorwaarden, de Onderwijsdiensten te leveren en / of Trainingen te verzorgen tegen een door de Afnemer te verrichten betaling.
- Partijen: Noordhoff Academy en Afnemer gezamenlijk.
- Training: een face-to-face training, bijeenkomst of studiedag – online of offline – van Noordhoff Academy, waarvoor in bepaalde gevallen ook producten worden geleverd, zoals handouts en / of boeken.
- Vergoeding: de vergoeding die de Afnemer voor het gebruik van de Onderwijsdienst en / of de Training aan Noordhoff Academy moet voldoen, zoals beschreven in de Overeenkomst.

Artikel 1 Toepasselijkheid

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod en op elke Offerte van Noordhoff Academy en op elke Overeenkomst die Noordhoff Academy aangaat met Afnemer, tenzij Partijen uitdrukkelijk schriftelijke overeenstemming hebben bereikt omtrent (gehele dan wel gedeeltelijke) afwijking hiervan.
- 1.2 Een ingevolge lid 1 van dit artikel overeengekomen afwijking geldt uitsluitend voor het aanbod, de Offerte of de Overeenkomst waarop de afwijking is gemaakt.
- 1.3 Toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van Afnemer wordt hierbij uitdrukkelijk verworpen.

Artikel 2 Prijzen en Offertes

- 2.1 Alle prijzen van Onderwijsdiensten en / of Trainingen, zoals gecommuniceerd door Noordhoff Academy, bijvoorbeeld op de website van Noordhoff Academy, zijn vrijblijvend, tenzij uitdrukkelijk is vermeld dat

sprake is van een bindend aanbod.

- 2.2 Door Noordhoff Academy gedane aanbiedingen zijn veertien dagen geldig, tenzij het aanbod anders vermeldt.
- 2.3 Noordhoff Academy is gerechtigd haar verplichtingen jegens Afnemer geheel of gedeeltelijk uit te besteden
- 2.4 De Onderwijsdiensten en / of Trainingen van Noordhoff Academy kunnen zijn vrijgesteld van omzetbelasting. In alle overige gevallen zijn overeengekomen prijzen exclusief btw.
- 2.5 Noordhoff Academy behoudt zich gedurende de looptijd van de Overeenkomst het recht voor de prijs wegens onvoorziene omstandigheden dan wel jaarlijks te verhogen.

Artikel 3 Bestellingen

- 3.1 Een geplaatste bestelling van Onderwijsdiensten en / of Trainingen bij Noordhoff Academy impliceert nimmer een recht op levering van de Onderwijsdienst en / of de Training, zolang de bestelling niet uitdrukkelijk door Noordhoff Academy is aanvaard.
- 3.2 Noordhoff Academy behoudt zich het recht voor beperkingen op te leggen ten aanzien van de bestelfrequentie van Onderwijsdiensten en / of Trainingen of het leveren van Onderwijsdiensten en / of Trainingen te weigeren wanneer is gebleken dat sprake is van onjuistheden in het aanbod.

Artikel 4 Uitvoering van de Overeenkomst

- 4.1 Noordhoff Academy zal, tenzij anders uitdrukkelijk door haar wordt aangegeven, de overeengekomen werkzaamheden door gekwalificeerde personen laten verrichten.
- 4.2 Noordhoff Academy heeft een inspanningsverplichting om te zorgen voor vervanging van door haar ingeschakelde personen, die niet in staat zijn de overeengekomen werkzaamheden uit te voeren.
- 4.3 De Afnemer draagt er zorg voor dat alle gegevens waarvan Noordhoff Academy aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de Afnemer redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de Overeenkomst, tijdig aan Noordhoff Academy worden verstrekt.
- 4.4 Indien de voor de uitvoering van de Overeenkomst benodigde gegevens niet tijdig aan Noordhoff Academy zijn verstrekt, heeft Noordhoff Academy het recht de uitvoering van de Overeenkomst op te schorten en/of de uit de vertraging voortvloeiende kosten volgens de gebruikelijke tarieven aan de Afnemer in rekening te brengen.
- 4.5 Wanneer de Overeenkomst betrekking heeft op de verkoop van brochures, boeken en andere zaken zal Noordhoff Academy deze aan de Afnemer toezenden. De Afnemer dient eventuele Gebreken ten aanzien van de afgeleverde brochures, boeken en dergelijke, binnen tien werkdagen na ontvangst daarvan bij Noordhoff Academy te melden, bij gebreke waarvan alle eventuele rechten van de Afnemer komen te vervallen.

Artikel 5 Annulering

- 5.1 Trainingen kunnen door Afnemers slechts schriftelijk worden geannuleerd of gewijzigd.
- 5.2 In de periode gelegen tot 28 dagen voorafgaand aan de aanvangsdatum kan de Training kosteloos worden geannuleerd of gewijzigd;
- 5.3 Wanneer de Training op een later tijdstip dan vier weken (28 dagen) voor aanvang van de sessie geannuleerd wordt dan geldt het volgende:
 - Noordhoff Academy brengt 50% van de kosten van de overeengekomen vergoeding in rekening als de Afnemer Noordhoff Academy hiervan uiterlijk twee weken voor aanvang van de Training op de hoogte stelt.
 - Noordhoff Academy brengt de totale kosten van de Training in rekening bij de Afnemer, als de Afnemer Noordhoff Academy hiervan minder dan twee weken voor aanvang van de Training op de

hoogte stelt.

- 5.4 De dag waarop de schriftelijke annulering of wijziging bij Noordhoff Academy is binnengekomen, geldt als annuleringsdatum.
- 5.5 Vervanging van deelnemers is slechts toegestaan met schriftelijke toestemming van Noordhoff Academy.

Artikel 6 Duur en beëindiging van Overeenkomst

- 6.1 Een gebruiksrecht, waarmee toegang tot de Onderwijsdienst wordt gekregen, wordt aangegaan voor de duur van tenminste 1 jaar vanaf het moment van aanschaf door een Afnemer en / of Gebruiker.
- 6.2 Noordhoff Academy kan de Overeenkomst betreffende het gebruiksrecht met onmiddellijke ingang door middel van een schriftelijke kennisgeving ontbinden, zonder dat hierdoor enige verplichting tot vergoeding van eventuele schade van de Afnemer ontstaat, indien (1) het faillissement van de Afnemer wordt aangevraagd, (2) de Afnemer in staat van faillissement wordt verklaard, (3) de Afnemer surseance van betaling aanvraagt of deze aan haar wordt verleend of (4) de Afnemer of Gebruikers handelingen verrichten in strijd met de Overeenkomst en zij dit – voor zover herstel nog mogelijk is – niet hebben hersteld binnen zeven dagen nadat zij door Noordhoff Academy schriftelijk (inclusief per email) in gebreke zijn gesteld. In bovengenoemde gevallen (1-4) blijft de Vergoeding verschuldigd die betaald had moeten worden gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst.

Artikel 7 Retourneren en ontbinding

- 7.1 Het retourneren van diensten behorende tot de Onderwijsdiensten door Afnemer aan Noordhoff Academy is uitgesloten. Voor Trainingen geldt hetgeen is bepaald in artikel 5.
- 7.2 De herroepingstermijn voor Consumenten verstrijkt 14 dagen na de (laatste) dag van ondertekening van de Overeenkomst betreffende het gebruiksrecht, waarmee toegang tot de Onderwijsdienst wordt verkregen. De Consument doet hierbij afstand van zijn recht op herroeping van de levering van digitale inhoud, die niet op een materiële drager is geleverd en die deel uitmaakt van de Onderwijsdienst, voor zover de nakoming is begonnen door activatie van de Onderwijsdienst.

Artikel 8 Betaling(stermijn) en facturering

- 8.1 Betaling van facturen door Afnemers dient te geschieden binnen 14 dagen na dagtekening van de factuur op de door Noordhoff Academy aangegeven wijze. Bezwaren tegen de hoogte van de factuur schorten de betalingsverplichting van Afnemer niet op.
- 8.2 In geval van overschrijding van de in lid 1 genoemde betalingstermijn is Afnemer per direct en zonder nadere ingebrekestelling in verzuim. Noordhoff Academy is alsdan gerechtigd de geldende wettelijke rente bij Afnemer in rekening te brengen. Dit laat onverlet het recht van Noordhoff Academy om de vordering ter incasso uit handen te geven. In dat geval is Afnemer vanaf de datum van verzuim aan Noordhoff Academy zowel de wettelijke rente, gerechtelijke incassokosten als de kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte verschuldigd.
- 8.3 Afnemer is niet bevoegd om op de betaling van een bedrag een door hem gestelde tegenvordering in mindering te brengen, de betaling te verrekenen of op te schorten zonder schriftelijke toestemming van Noordhoff Academy.
- 8.4 Indien Noordhoff Academy verplicht is om een terugbetaling te verrichten, dient zij dit binnen een termijn van dertig dagen te doen nadat deze verplichting is komen vast te staan.

Artikel 9 Intellectuele eigendomsrechten

- 9.1 De intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de Onderwijsdienst, de Beschrijving en / of de Training berusten bij Noordhoff Academy of haar leveranciers.
- 9.2 Voor het gebruik van de Onderwijsdienst is mogelijk software van derden vereist die is onderworpen aan licenties van derden. Onderdelen van de Onderwijsdienst kunnen eveneens onderworpen zijn aan

licenties van derden.

Artikel 10 De licentie op een Onderwijsdienst

- 10.1 Gedurende de looptijd van de Overeenkomst verleent Noordhoff Academy aan de Afnemer een beperkt, niet-exclusief en niet-overdraagbaar gebruiksrecht waarmee toestemming wordt verleend voor gebruik van de Onderwijsdienst onder de voorwaarden zoals genoemd in de Beschrijving en Overeenkomst. Gebruik van de Onderwijsdienst betekent dat u als Afnemer - indien van toepassing: namens Gebruikers - akkoord gaat met de voorwaarden van deze Overeenkomst.
- 10.2 Het is de Afnemer op grond van de verleende licentie toegestaan om de Onderwijsdienst te configureren, Gebruikers toegang te verlenen tot de Onderwijsdienst, Gebruikers de Onderwijsdienst te laten gebruiken, voor zover dit gebruik overeenstemt met de Beschrijving en het beoogde gebruik en sprake is van afname van een gebruiksrecht voor meer dan één Gebruiker. Afnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van de Onderwijsdienst door alle Gebruikers.
- 10.3 Een enkele licentie op de Onderwijsdienst is persoonlijk en voor één Gebruiker bestemd. Het is Afnemer of Gebruikers niet toegestaan om (sub)licenties te verstrekken of licenties te delen.
- 10.4 De licentie omvat uitsluitend de bevoegdheden die in de Beschrijving en Overeenkomst uitdrukkelijk worden toegekend. Bij gebreke van toekenning van deze bevoegdheden, is het niet toegestaan de data, inhoud of software binnen of van de Onderwijsdienst te archiveren, downloaden, verveelvoudigen, distribueren, wijzigen, publiceren, in licentie of gebruik te geven, of er afgeleide werken van te maken. Daarnaast is het verboden om de Onderwijsdienst te gebruiken voor (1) het versturen of plaatsen van materiaal waardoor de werking van de Onderwijsdienst (mogelijk) wordt beperkt, met inbegrip van kwaadaardige computercode, (2) enige vorm van extern hergebruik of commercieel hergebruik, (3) enige vorm van wijzigen of aanpassen van de Onderwijsdienst of Beschrijving, (4) enige vorm van de compilatie (tenzij wettelijk toegestaan), manipulatie, omzeiling, hindering of verwijdering van de data, inhoud, software of beveiligingsmaatregelen, en (5) het verwijderen van enige aanduiding omtrent gebruikersvoorwaarden, privacy, auteursrechten, merken, handelsnamen of andere rechten van (intellectuele) eigendom. Het is de Afnemer en de Gebruikers slechts toegestaan zich toegang te verschaffen tot de Onderwijsdienst op de daartoe door Noordhoff Academy voorgeschreven wijze.

Artikel 11 Ondersteuning

- 11.1 Noordhoff Academy zal aan Afnemer voor zover dat redelijkerwijs mogelijk is telefonische ondersteuning leveren bij eventuele problemen en Gebreken die door Gebruikers worden ondervonden. De Afnemer zal in redelijkheid medewerking verlenen om Noordhoff Academy in staat te stellen te voldoen aan zijn verplichtingen uit dit artikel.
- 11.2 Indien de Afnemer een Onderwijsinstelling is, dient hij een contactpersoon aan te wijzen die de contactpersoon is voor communicatie over en melding van Gebreken. De contactpersoon is in de organisatie van Afnemer in dit geval het centrale aanspreekpunt voor vragen en meldingen over Gebreken en de terugkoppeling door Noordhoff Academy naar de Afnemer van ondernomen acties.
- 11.3 Noordhoff Academy biedt haar ondersteuning op grond van gemaakte serviceafspraken. Wanneer sprake is van onoordeelkundig gebruik worden kosten van Noordhoff Academy in rekening gebracht bij de Afnemer.
- 11.4 De werkzaamheden in het kader van het oplossen van Gebreken zullen zo spoedig mogelijk aanvangen. Noordhoff Academy zal informatie verstrekken over de voortgang van de oplossing met betrekking tot het gemelde Gebrek. Indien er sprake is van een Gebrek of het Gebrek zich niet meer voordoet, zal Afnemer dit zonder vertraging na constatering aan Noordhoff Academy melden.
- 11.5 De geboden ondersteuning door Noordhoff Academy op grond van de Overeenkomst, laat onverlet de verplichting van Afnemer tot het instellen, in stand houden en uitvoeren van adequate procedures en controlemechanismen, rekening houdend met de aard en omvang van de belangen van het gebruik, om

schade als gevolg van eventuele onregelmatigheden in de Onderwijsdienst te voorkomen of te beperken.

Artikel 12 Bescherming persoonsgegevens en beveiliging

- 12.1 Partijen conformeren zich aan de geldende wet- en regelgeving in Nederland op het gebied van de bescherming van persoonsgegevens. Partijen stellen vast dat de Onderwijsinstelling waaraan een Gebruiker zich koppelt 'verantwoordelijke' en Noordhoff Academy 'verwerker' is in de zin van de van toepassing zijnde privacywetgeving. Noordhoff Academy en de verantwoordelijke sluiten daartoe een verwerkersovereenkomst. In deze verwerkersovereenkomst worden afspraken gemaakt over de verwerking van persoonsgegevens in verband met de Onderwijsdienst.
- 12.2 De Afnemer draagt zorg dat iedere Gebruiker toestemming verleent voor inzage door de betreffende Onderwijsinstelling van de leerresultaten van zijn of haar leerresultaten.

Artikel 13 Aansprakelijkheid

- 13.1 Noordhoff Academy is niet aansprakelijk voor enige door Afnemer of derden geleden of te lijden schade, samenhangende met of voortvloeiende uit de nakoming van de Overeenkomst dan wel het daarmee in gebreke blijven.
- 13.2 Indien en voor zover op Noordhoff Academy (contractueel dan wel wettelijk) enige aansprakelijkheid mocht blijken te rusten, is deze aansprakelijkheid te allen tijde beperkt tot de overeengekomen prijs van de Onderwijsdienst berekend over de duur van de Overeenkomst met een maximum van één jaar.
- 13.3 Noordhoff Academy is nimmer aansprakelijk, noch op grond van de wet, noch uit Overeenkomst, voor gevolgschade die Afnemer of een derde ter zake van (het gebruik van) de Onderwijsdienst lijdt.
- 13.4 Noordhoff Academy zal geen beroep doen op de aansprakelijkheidsbeperkingen als genoemd in dit artikel indien en voor zover de schade het rechtstreeks gevolg is van opzet of grove schuld van Noordhoff Academy.
- 13.5 De aansprakelijkheid van Noordhoff Academy wegens toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Overeenkomst zoals bedoeld in dit artikel, ontstaat slechts indien Afnemer Noordhoff Academy onverwijld en schriftelijk in gebreke stelt, en daarbij een redelijke termijn stelt ter zuivering van de tekortkoming en Noordhoff Academy ook na deze termijn toerekenbaar in de nakoming van haar verplichtingen tekort blijft schieten.

Artikel 14 Overmacht

- 14.1 Noordhoff Academy is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien en voor zover zij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan haar schuld, noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvatting voor haar rekening komt.
- 14.2 Duurt de overmachtssituatie langer dan drie maanden, dan hebben zowel Noordhoff Academy als Afnemer het recht de Overeenkomst schriftelijk geheel dan wel gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmachtssituatie dit rechtvaardigt.
- 14.3 Ingeval van overmacht heeft Afnemer geen recht op enige (schade)vergoeding.
- 14.4 Onder overmacht wordt hier verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Noordhoff Academy geen invloed kan uitoefenen doch waardoor Noordhoff Academy niet in staat is haar verplichtingen uit de Overeenkomst na te komen. Onder van buiten komende oorzaken wordt eveneens begrepen: overheidsmaatregelen, stakingen, uitsluitingen of andere problemen bij de productie door Noordhoff Academy, of haar toeleveranciers en/of bij de eigen of door derden verzorgde productie of levering van de Onderwijsdienst. Noordhoff Academy zal Afnemer zo spoedig mogelijk van een (dreigende) overmachtstoestand op de hoogte stellen.
- 14.5 Voor zover Noordhoff Academy ten tijde van het intreden van de overmachtstoestand haar verplichtingen uit de Overeenkomst is nagekomen of deze zou kunnen nakomen is Noordhoff Academy

gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. Afnemer is gehouden deze factuur te voldoen als ware het een afzonderlijke Overeenkomst.

Artikel 15 Geheimhouding

- 15.1 Tenzij anders schriftelijk tussen partijen is overeengekomen, is het de Afnemer slechts toegestaan om de resultaten van de dienstverlening van Noordhoff Academy en de hierbij verstrekte documentatie, aan te wenden voor de uitoefening van haar eigen activiteiten. Het is de Afnemer niet toegestaan om, anders dan ten behoeve van dit eigen gebruik, aan derden inzage in deze resultaten of documentatie te geven of deze geheel of gedeeltelijk aan derden te verstrekken.
- 15.2 Alle informatie die door klanten en/of deelnemers aan de Trainingen wordt verstrekt, is vertrouwelijk voor Noordhoff Academy, haar medewerkers en derden die ten behoeve van het verzorgen van de Training door Noordhoff Academy zijn ingezet.

Artikel 16 Beperkte garantie

- 16.1 Noordhoff Academy garandeert voor de duur van de Overeenkomst dat de Onderwijsdienst functioneert conform Beschrijving, tenzij sprake is van een Gebrek van geringe aard en ernst.
- 16.2 De garantie en recht op ondersteuning voor een eerdere versie van de Onderwijsdienst vervalt op moment van beschikbaarstelling van een update.
- 16.3 De garantie geldt uitsluitend voor Gebreken die niet zijn ontstaan door, namens, of voor rekening of risico van de Gebruikers of Afnemer komen en die zonder vertraging na constatering en binnen de garantietermijn schriftelijk bij Noordhoff Academy zijn gemeld. De garantie strekt uitsluitend tot, zulks ter beoordeling van Noordhoff Academy, herstel van de Onderwijsdienst of herstel van het Gebrek in een volgende update binnen een redelijke periode of het terugnemen van de Onderwijsdienst en beëindiging van de licentie tegen restitutie van de reeds voldane Vergoeding voor de periode waarin de Onderwijsdienst niet functioneerde.

Artikel 17 Beheer, beschikbaarheid en controle

- 17.1 De beschikbare inhoud en functionaliteit van de Onderwijsdienst kan van tijd tot tijd wijzigen, waarvoor geen toestemming van Afnemer noodzakelijk is. De inhoud van de Overeenkomst blijft na de wijzigingen of na een nieuwe versie van de Onderwijsdienst, waarin een uitbreiding, verandering of herstel van functionaliteit of inhoud heeft plaatsgevonden onverminderd van toepassing.
- 17.2 De Afnemer dient zelf en voor eigen rekening en risico zorg te dragen voor de vereiste computerconfiguratie (waaronder de hardware, de netwerkverbinding, bandbreedte, software en bijbehorende besturingssystemen, waarop de Onderwijsdienst kan functioneren zoals is gespecificeerd in de Beschrijving) en het installeren/configureren van de Onderwijsdienst.
- 17.3 Noordhoff Academy is gerechtigd om gedurende en na afloop van de Overeenkomst binnen de Afnemer te (laten) onderzoeken of de Afnemer de Onderwijsdienst gebruikt (heeft) op een wijze die overeenstemt met de Overeenkomst. De kosten van dit onderzoek komen voor rekening van de Afnemer als blijkt dat deze de Onderwijsdienst niet heeft gebruikt op een wijze die overeenstemt met de Overeenkomst.
- 17.4 Noordhoff Academy zal gedurende de looptijd van de Overeenkomst de Onderwijsdienst op de server van Noordhoff Academy of van derden beschikbaar stellen en beschikbaar houden, waarbij Noordhoff Academy zich inspant om een optimale beschikbaarheid van de Onderwijsdienst te bieden tijdens kantoor tijden, met uitzondering van de nationale Nederlandse feestdagen. Werkzaamheden worden voor zover mogelijk niet uitgevoerd binnen voornoemde tijdstippen.
- 17.5 Noordhoff Academy spant zich in om een periodieke kopie (back-up) van de binnen de Onderwijsdienst opgeslagen gegevens te maken. Indien zich omstandigheden hebben voorgedaan door toedoen van Noordhoff Academy, waarbij mogelijk verwerkingen teniet zijn gegaan of onbruikbaar zijn geworden, zal Noordhoff Academy zich inspannen voor het herstel, zonder dat zij herstel kan garanderen.

Artikel 18 Klachtenregeling

- 18.1 Noordhoff Academy behandelt klachten van Consumenten overeenkomstig deze klachtenprocedure. Consumenten kunnen een beroep doen op de wettelijke verplichting van Noordhoff Academy om een zaak te leveren die beantwoordt aan de overeenkomst.
- 18.2 Klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 18.3 Klachten over de uitvoering van de Overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de Consument de gebreken heeft geconstateerd, schriftelijk, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Noordhoff Academy via de contactgegevens die bovenaan deze voorwaarden zijn opgenomen.
- 18.4 Op eventuele klachten wordt zo snel mogelijk gereageerd en alles wordt in het werk gesteld om een voor beide partijen bevredigende oplossing te vinden.
- 18.5 Noordhoff Academy doet de Consument binnen een week na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst toekomen. Noordhoff Academy doet haar uiterste best om binnen vier weken na ontvangst van de klacht tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen. Indien Noordhoff Academy niet in staat is om binnen vier weken na ontvangst van de klacht een voor beide partijen bevredigende oplossing te bereiken, wordt de Consument daarvan binnen vier weken na ontvangst van de klacht op de hoogte gesteld. In dat geval wordt een indicatie gegeven van de termijn waar binnen een oplossing verwacht wordt.
- 18.6 Indien Noordhoff Academy en de Consument niet in staat zijn om binnen voornoemde termijn van vier weken (of – indien van toepassing – binnen voornoemde indicatie van de termijn, waarbinnen wel een oplossing verwacht wordt) tot een voor beide partijen bevredigende oplossing te komen, kan de Consument besluiten om de klacht voor te leggen aan een onafhankelijke derde, mr. T.J. Roest Crollius via tj.roestcrollius@rc-dj.nl.
- 18.7 De uitspraak van voornoemde onafhankelijke derde is bindend voor beide partijen. De uitspraak van deze onafhankelijke derde wordt door Noordhoff Academy zo snel mogelijk nagekomen.
- 18.8 De klachten worden schriftelijk geregistreerd en deze worden voor de duur van twee jaar bewaard.
- 18.9 Uiteraard kan de Consument ook gebruik maken van de portal voor onlinegeschillenbeslechting van de Europese Commissie: <https://ec.europa.eu/odr>.

Artikel 19 Overige bepalingen

- 19.1 Degene die namens de Afnemer de Overeenkomst aangaat, verklaart dat hij daartoe bevoegd is.
- 19.2 Indien één of meer van deze bepalingen in de Overeenkomst ongeldig, in strijd met de wet of niet afdwingbaar zijn, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet.
- 19.3 Het niet uitoefenen van enig recht onder de Overeenkomst, houdt geen afstand van dat recht in. Afstand van recht dient uitdrukkelijk en schriftelijk gedaan te worden.
- 19.4 Bepalingen die naar hun aard bestemd zijn om ook na het eindigen of beëindigen van de Overeenkomst voort te duren blijven van toepassing na beëindiging van de Overeenkomst.
- 19.5 Aanvullende of afwijkende voorwaarden op de Overeenkomst zijn uitsluitend van toepassing indien en voor zover deze uitdrukkelijk en schriftelijk zijn overeengekomen met Noordhoff Academy.
- 19.6 Kennisgevingen die partijen op grond van de Overeenkomst aan elkaar zullen doen, vinden schriftelijk plaats.
- 19.7 Het is de Afnemer niet toegestaan de rechten en plichten uit de Overeenkomst aan een derde over te dragen, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Noordhoff Academy. Noordhoff Academy is gerechtigd nadere voorwaarden te verbinden aan de verlening van toestemming.
- 19.8 Noordhoff Academy is gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst geheel of gedeeltelijk aan een derde over te dragen, mits schriftelijke mededeling aan de Afnemer plaatsvindt en onder het beding dat de verkrijgende partij ten opzichte van de overgedragen rechten en verplichtingen geheel in de plaats van Noordhoff Academy treedt. Afnemer stemt hierbij reeds nu voor alsdan in met die overdracht.

Artikel 20 Toepasselijk recht

- 20.1 De Overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht.
- 20.2 De rechter van het arrondissement Midden-Nederland is bij uitsluiting bevoegd ter zake van ieder geschil tussen partijen dat verband houdt met de Overeenkomst.

Informatie betreffende de uitoefening van het herroepingsrecht conform Richtlijn 2011/83/EU
uitsluitend van toepassing op een Overeenkomst op Afstand tussen Noordhoff Academy en Consumenten

Herroepingsrecht

U heeft het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen. De herroepingstermijn verstrijkt 14 dagen na de dag van sluiting van de overeenkomst conform artikel 6 van onze Algemene Voorwaarden.

Herroeping van de levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd, voor zover de nakoming is begonnen door activatie van de Onderwijsdienst is niet mogelijk.

Om het herroepingsrecht uit te oefenen, moet u ons (Noordhoff Academy B.V., Utrecht) via een ondubbelzinnige verklaring (bv. schriftelijk per post, fax of e-mail) op de hoogte stellen van uw beslissing de overeenkomst te herroepen. U kunt hiervoor gebruikmaken van het onderstaande modelformulier voor herroeping, maar bent hiertoe niet verplicht. U kunt het modelformulier voor herroeping of een andere duidelijk geformuleerde verklaring ook elektronisch invullen en opsturen via onze website <http://www.hogeschooltaal.nl>. Als u van deze mogelijkheid gebruik maakt zullen wij u onverwijld op een duurzame gegevensdrager (bijvoorbeeld per e-mail) een ontvangstbevestiging van uw herroeping sturen.

Om de herroepingstermijn na te leven volstaat het om uw mededeling betreffende uw uitoefening van het herroepingsrecht te verzenden voordat de herroepingstermijn is verstreken.

Gevolgen van de herroeping

Als u de overeenkomst herroept, ontvangt u alle betalingen die u tot op dat moment heeft gedaan, inclusief leveringskosten (met uitzondering van eventuele extra kosten ten gevolge van uw keuze voor een andere wijze van levering dan de door ons geboden goedkoopste standaard levering) onverwijld en in ieder geval niet later dan 14 dagen nadat wij op de hoogte zijn gesteld van uw beslissing de overeenkomst te herroepen, van ons terug. Wij betalen u terug met hetzelfde betaalmiddel als waarmee u de oorspronkelijke transactie heeft verricht, tenzij u uitdrukkelijk anderszins heeft

ingestemd; in ieder geval zullen u voor zulke terugbetaling geen kosten in rekening worden gebracht.

Wij mogen wachten met terugbetaling tot wij de goederen hebben teruggekregen, of u heeft aangetoond dat u de goederen heeft teruggezonden, al naar gelang welk tijdstip eerst valt.

U dient de goederen onverwijld, doch in ieder geval niet later dan 14 dagen na de dag waarop u het besluit de overeenkomst te herroepen aan ons heeft medegedeeld, aan ons terug te zenden of te overhandigen. U bent op tijd als u de goederen terugstuurt voordat de termijn van 14 dagen is verstreken.

De directe kosten van het terugzenden van de goederen komen voor uw rekening. U bent alleen aansprakelijk voor de waardevermindering van de goederen die het gevolg is van het gebruik van de goederen, dat verder gaat dan nodig is om de aard, de kenmerken en het werking van de goederen vast te stellen.

Modelformulier voor herroeping conform Richtlijn 2011/83/EU voor gebruik door Consumenten

Aan: Noordhoff Academy B.V., Postbus 4048, 3502 HA Utrecht

[Ik/Wij]* _____

[deel/delen]* u hierbij mede dat [ik/wij]* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende [goederen/levering van de volgende dienst]* [herroep/herroepen]*

—

[Besteld op/Ontvangen op]* _____

—

[Naam/Namen Consument(en)]* _____

—

Adres Consument(en) _____

Handtekening van Consument(en):

(alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend):

Datum: _____