

Algemene Vooraarden

1. Identiteit en definities

Ondernemer / opleider:	Nice to see You B.V. (tevens handelend onder handelsnaam SterkAcademie), gevestigd te Haarlemmerstraat 11-B, 2182 HA Hillegom, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 73052663, hierna: "wij".
Contactgegevens:	info@nicetoseeyou.nl of 085 3011241
Deelnemer:	
Consument (B2C):	natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
Zakelijke afnemer (B2B):	werkgever, opdrachtgever, zzp'er of andere rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
Educatieve dienst:	onderwijs, opleiding, training, workshop, (online) leermiddelen, portfolio-/opdrachtenbeoordeling en aanverwante begeleiding.
Overeenkomst:	de overeenkomst tussen u en ons die tot stand komt na aanvaarding van ons aanbod.
Lesmateriaal:	alle door ons verstrekte of toegankelijk gemaakte materialen, inclusief digitale content.

2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, offertes, inschrijvingen en overeenkomsten met betrekking tot onze educatieve diensten.
- 2.2. Bij strijdigheid tussen documenten geldt (in deze volgorde): (1) de overeenkomst/inschrijvingsbevestiging/offerte, (2) eventuele aanvullende schriftelijke afspraken, (3) deze algemene voorwaarden.
- 2.3. Afwijkingen zijn alleen geldig als ze schriftelijk door ons zijn bevestigd.

Algemene Voorwaarden

3. Aanbod en informatie

Ons aanbod bevat minimaal:

- titel en inhoud van de opleiding
- niveau
- duur en startdatum/periode
- doelstellingen en doelgroep
- eventuele toelatingseisen
- studiebelasting (indicatie)
- inbegrepen begeleiding/diensten
- (indien van toepassing) informatie over studiemateriaal
- prijs en bijkomende kosten
- annuleringsvoorwaarden en restitutie
- betalingswijze en betalingstermijnen
- eventuele omstandigheden waaronder een opleiding niet doorgaat
- wijze van certificering/bewijs van deelname en voorwaarden daarvoor

In alle communicatie geven wij een waarheidsgetrouw en accuraat beeld van de opleiding en doen wij geen onhaalbare of niet-erkende claims.

4. Totstandkoming overeenkomst en bevestiging

- 4.1. De overeenkomst komt tot stand door uw schriftelijke of elektronische aanvaarding van ons aanbod.
- 4.2. Na totstandkoming ontvangt u een schriftelijke of elektronische bevestiging met de kerngegevens (opleiding, prijs, startdatum, voorwaarden).
- 4.3. Voor **B2C**: bij overeenkomsten op afstand verstrekken wij informatie op een duurzame gegevensdrager.

5. Uitvoering, planning en wijzigingen

- 5.1. Wij voeren de opleiding uit zoals redelijkerwijs mag worden verwacht.
- 5.2. Wij mogen het programma, de locatie, docent(en) of planning wijzigen als dat nodig is voor een goede uitvoering. We informeren u tijdig.
- 5.3. Indien een opleiding door ons wordt geannuleerd (bijvoorbeeld door onvoldoende deelnemers of overmacht), bieden wij waar redelijk mogelijk:
 - een alternatief moment/variant, of
 - restitutie van reeds betaalde bedragen voor het niet-geleverde deel.
- 5.4. Restituties betalen wij terug binnen 14 dagen nadat (i) de annulering door ons is bevestigd, of (ii) uw ontbinding/annulering door ons is bevestigd en het restitutiebedrag is vastgesteld (wat het laatst is).

6. Annulering en beëindiging

6.1. Consument (B2C)

- 6.1.1. **Bedenktijd (14 dagen):** bij een overeenkomst op afstand heeft u het recht om binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst te ontbinden, tenzij wettelijk uitgesloten.

Algemene Voowaarden

- 6.1.2. Als de opleiding tijdens de bedenktijd start, gebeurt dit alleen op uw uitdrukkelijk verzoek. Ontbindt u alsnog binnen de bedenktijd, dan betaalt u een evenredig deel voor het reeds geleverde.
- 6.1.3. **Annulering na bedenktijd:**
- U kunt annuleren. U betaalt een redelijke vergoeding voor reeds verrichte werkzaamheden en gemaakte kosten (zoals administratie, planning, inrichten leeromgeving, reeds verstrekt studiemateriaal).
 - Wij onderbouwen de vergoeding op verzoek.
- 6.1.4. **No-show:** bij niet verschijnen zonder tijdige annulering blijft de betalingsverplichting in beginsel bestaan, voor zover dit redelijk is.
- 6.2. **Zakelijke afnemer (B2B)**
- 6.2.1. U kunt annuleren of opzeggen volgens hetgeen is afgesproken in de offerte/overeenkomst.
- 6.2.2. Als geen specifieke regeling is overeengekomen, gelden de volgende annuleringskosten (tenzij dit in het concrete geval onredelijk is):
- tot 2 maanden voor aanvang: 30% van de overeengekomen prijs
 - 2 maanden tot 1 maand: 50%
 - 1 maand tot 2 weken: 70%
 - minder dan 2 weken: 100%
- 6.2.3. Reeds verstrekt lesmateriaal en reeds uitgevoerde werkzaamheden kunnen afzonderlijk in rekening worden gebracht.
- 6.2.4. Vervanging van deelnemers is toegestaan in overleg, mits de vervanger aan eventuele toelatingseisen voldoet.
7. **Prijzen en prijswijzigingen**
- 7.1. Alle prijzen zijn zoals vermeld in het aanbod/offerte.
- 7.2. Eventuele prijswijzigingen na totstandkoming van de overeenkomst worden alleen doorgevoerd als dit wettelijk is toegestaan en/of schriftelijk is overeengekomen.
8. **Betaling, termijnen en incasso**
- 8.1. Betaling vindt plaats via de in de factuur of overeenkomst aangegeven methode.
- 8.2. Betaling dient uiterlijk vóór de startdatum te zijn voldaan, tenzij anders overeengekomen.
- 8.3. Bij niet-tijdige betaling:
- **B2C:** na een kosteloze herinnering krijgt u 14 dagen om alsnog te betalen. Daarna kunnen wettelijke rente en redelijke incassokosten worden berekend.
 - **B2B:** wij mogen handelsrente en (buiten)gerechtelijke incassokosten in rekening brengen.
- 8.4. Tijdens de behandeling van een klacht of geschil kunnen wij het in rekening brengen van rente/incassokosten opschorten, voor zover redelijk.
9. **Levering van (digitaal) lesmateriaal**

Algemene Voowaarden

- 9.1. Wij leveren lesmateriaal tijdig, waaronder toegang tot digitale leeromgeving.
- 9.2. Toegang tot digitale leeromgeving is persoonlijk. U mag inloggegevens niet delen.

- 10. **Auteursrecht, copyright en eigendom**
 - 10.1. Alle intellectuele eigendomsrechten op lesmateriaal en cursusinhoud blijven bij ons of bij rechthebbenden.
 - 10.2. U mag lesmateriaal uitsluitend gebruiken voor persoonlijk (B2C) of intern (B2B) gebruik voor de overeengekomen opleiding.
 - 10.3. Zonder schriftelijke toestemming is het niet toegestaan om materiaal te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden te verstrekken.

- 11. **Vertrouwelijkheid en privacy**
 - 11.1. Wij behandelen door u verstrekte informatie vertrouwelijk.
 - 11.2. Wij handelen conform de geldende privacywetgeving (AVG). Onze privacyverklaring is beschikbaar via onze website of op verzoek.

- 12. **Kwalificatie, bewijs van deelname en beoordeling**
 - 12.1. Indien een opleiding leidt tot een **bewijs van deelname** of **certificaat**, staat in het aanbod vermeld onder welke voorwaarden dit wordt verstrekt (bijvoorbeeld aanwezigheid, opdrachten/portfolio).
 - 12.2. Beoordeling van opdrachten/portfolio gebeurt volgens ons toetsingskader en werkwijze. Waar relevant wordt een (her)kansingsmogelijkheid beschreven.

- 13. **Aansprakelijkheid**
 - 13.1. Wij zijn aansprakelijk voor directe schade als wij toerekenbaar tekortschieten.
 - 13.2. **B2C:** wettelijke rechten blijven onverkort gelden.
 - 13.3. **B2B:** onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en maximaal tot het bedrag dat u voor de betreffende educatieve dienst heeft betaald, tenzij sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid.

- 14. **Conformiteit en opschorting**
 - 14.1. De educatieve dienst moet voldoen aan redelijke verwachtingen.
 - 14.2. Als één van de partijen tekortschiet, mag de andere partij verplichtingen opschorten voor zover de tekortkoming dit rechtvaardigt.

- 15. **Vragen en klachten**
 - 15.1. Vragen en klachten (administratief of inhoudelijk) kunnen worden ingediend per e-mail.
 - 15.2. Wij bevestigen ontvangst en reageren binnen een redelijke termijn.
 - 15.3. Indien een klacht langer onderzoek vraagt, ontvangt u binnen een redelijke termijn een indicatie van de doorlooptijd.

Algemene Voowaarden

16. Klachtenprocedure

- 16.1. **Vertrouwelijkheid:** klachten worden vertrouwelijk behandeld.
- 16.2. **Reactietermijn:** wij reageren uiterlijk binnen 4 weken op een klacht met een inhoudelijke reactie of een gemotiveerd bericht over de benodigde extra tijd.
- 16.3. **Afhandelingstermijn:** klachten worden binnen vastgestelde termijnen afgehandeld. Als uitstel nodig is, informeren wij u gemotiveerd en met een verwachte datum.
- 16.4. **Beroepsmogelijkheid onafhankelijke derde:** indien u en wij er niet uitkomen, kan de klacht worden voorgelegd aan een met naam genoemde onafhankelijke derde (bindend advies), waarna de gang naar de rechter openblijft.
- 16.5. **Registratie:** klachten en afhandeling worden geregistreerd en gedurende een passende bewaartermijn bewaard.
- 16.6. **Onafhankelijke derde (beroepsmogelijkheid)**
Voor klachten/geschillen die na interne afhandeling niet zijn opgelost, kan de deelnemer het geschil voorleggen aan:

De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (Onderwijsgeschillen)

Contact: <https://www.onderwijsgeschillen.nl/contact/>

Postadres: Stichting Onderwijsgeschillen, Postbus 85191, 3508 AD Utrecht

E-mail: debiteuren@onderwijsgeschillen.nl

Toepassing: deze route is bedoeld voor **B2C (particulieren)**. Voor **B2B** worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter (zie art. 17.4).

17. Geschillen en toepasselijk recht

- 17.1. Op deze voorwaarden en overeenkomsten is Nederlands recht van toepassing.
- 17.2. Partijen proberen een geschil eerst in overleg op te lossen.
- 17.3. **B2C:** als de klacht een geschil wordt, kan het (waar van toepassing) worden voorgelegd aan een geschillencommissie of de bevoegde rechter.
- 17.4. **B2B:** geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

18. Slotbepalingen

- 18.1. Indien een bepaling ongeldig is, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen vervangen de ongeldige bepaling door een bepaling die het doel zoveel mogelijk benadert.
- 18.2. Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen. Voor lopende overeenkomsten geldt de versie die bij het sluiten van de overeenkomst van toepassing was, tenzij wettelijk anders bepaald.