

Algemene Voorwaarden Iber Lengua Taal & Cultuur bv d.d. 1 september 2010
(geldig voor particulieren)

Algemene Voorwaarden voor Particulier Onderwijs en Opleidingen

Deze Algemene Voorwaarden van Iber Lengua treden in werking per 1 september 2010.

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Toepasselijkheid
- Artikel 3 - Aanbod
- Artikel 4 - Overeenkomst
- Artikel 5 - Annulering inschrijving
- Artikel 6 - Annulering training
- Artikel 7 - Terugbetalingsregeling
- Artikel 8 - Verplaatsing van de training / trainingstijden
- Artikel 9 - Het missen van lessen in een groepstraining
- Artikel 10 - Duur en afronding trajecten
- Artikel 11 - Groepsgrootte van trainingen met Open Inschrijving
- Artikel 12 - Certificaat en eindtest t.b.v. training met Open Inschrijving
- Artikel 13 - Beëindiging van de overeenkomst
- Artikel 14 - Prijswijzigingen
- Artikel 15 - Levering
- Artikel 16 - Conformiteit
- Artikel 17 - Betaling
- Artikel 18 - Niet-tijdige betaling
- Artikel 19 - Niet-nakoming van de overeenkomst
- Artikel 20 - Aansprakelijkheid van de ondernemer
- Artikel 21 - Vertrouwelijkheid
- Artikel 22 - Vragen en klachten
- Artikel 23 - Toepasselijk recht, geschillenregeling en Wet Klachtrecht
- Artikel 24 - Nakominggarantie
- Artikel 25 - Wijziging

Artikel 1 - Definities

Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
Formeel onderwijs	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend, diploma.
Niet-formeel onderwijs Educatieve dienst	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving. Het geven van onderwijs, al dan niet met inbegrip van levering van lesmateriaal en al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
Overeenkomst	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
Overeenkomst op afstand	Een overeenkomst die zodanig is gesloten dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals schriftelijke correspondentie of elektronische communicatie.
Ondernemer	Natuurlijke of rechtspersoon die lid is van NRTO en een educatieve dienst levert.
Consument	Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en alle overeenkomsten die uitsluitend betrekking hebben op de koop van lesmateriaal.
2. Indien de ondernemer ook andere (branchegerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit laat het recht van de ondernemer om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren onverlet, indien en voor zover deze niet ten nadele van de consument van deze Algemene Voorwaarden afwijken.
3. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Artikel 3 - Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
 - a. in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
 - de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;

- wanneer de educatieve dienst start;
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling;
 - de duur van de overeenkomst,
- b. of in het geval van een overeenkomst die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
- de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
 - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - de levertijd van lesmateriaal.
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
- a. de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
 - b. het recht van de consument de overeenkomst binnen zeven werkdagen te ontbinden overeenkomstig artikel 12 lid 2 en 3;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar de consument; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan de consument ter beschikking staande en voor hem toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

Artikel 5 – Annulering inschrijving

Artikel 5a Annuleringsregeling open inschrijvingen

U kunt uw inschrijving uitsluitend schriftelijk annuleren per aangetekende post tot uiterlijk 8 dagen voor de aanvangsdatum van de cursus, zonder dat er kosten verschuldigd zijn.

Wanneer u afmeldt binnen 8 dagen voor aanvang van de cursus, bent u altijd het volledige cursusgeld aan ons verschuldigd, tenzij:

- a. u aantoot (desgevraagd onder overlegging van een medische verklaring) dat u tengevolge van ziekte gedurende minstens zeven lesweken verhinderd bent of zult zijn om aan de cursus deel te nemen. Ontvangen wij uw annulering binnen 8 dagen voor aanvang van de cursus, dan bent u geen cursusgeld verschuldigd.
- b. IBER LENGUA besluit de groepscursus te doen plaatsvinden op een andere weekdag/tijd dan in de informatiebrochure is aangegeven; u bent in dat geval geen cursusgeld verschuldigd.
- c. uw inschrijving minder dan 8 dagen voor aanvang van de training nog door Iber Lengua geaccepteerd wordt. In dat geval geldt voor particulieren de 7 dagen bedenktijd zoals beschreven in artikel 13 punt 2 en 3.

Bij annulering na aanvang van de training is 100% van de kosten van de training verschuldigd

Artikel 5b Annuleringsregeling individuele inschrijvingen en maatwerk inschrijvingen

Annulering dient schriftelijk te geschieden per aangetekende post. Voor de beoordeling van de annuleringstermijn en de berekening van de kosten zal worden uitgegaan van de datum op het poststempel.

Voor annulering van contracten geldt de volgende regeling:

annulering bij meer dan 31 dagen voor aanvang van de cursus: 10% van het honorarium;

annulering vanaf 31 tot en met 15 dagen voor aanvang van de cursus: 25% van het honorarium;

annulering binnen 15 dagen voor aanvang van de cursus: 60% van het honorarium.

Bij annulering na aanvang van de training is 100% van de kosten van de training verschuldigd

Artikel 6 – Annulering van trainingen

IBER LENGUA zal zich naar vermogen inzetten om de aangeboden cursussen doorgang te laten vinden. Zij behoudt zich echter het recht voor te besluiten een cursus geen (verdere) doorgang te laten vinden:

- a. indien het aantal inschrijvingen kleiner is dan 6;
- b. indien bij aanvang van de cursus geen docent beschikbaar is of binnen redelijke termijn zal komen;
- c. indien na aanvang van de cursus deze door ziekte of verhindering van de docent wordt onderbroken en het niet mogelijk is binnen redelijke termijn voor vervanging zorg te dragen.

U wordt zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld, indien een cursus om een van de hiervoor genoemde redenen geen (verdere) doorgang vindt. Cursusgelden zullen worden gerestitueerd voor zover deze betrekking hebben op het deel van de cursus dat geen doorgang vindt.

Artikel 7 – Terugbetalingsregeling

In het geval van enige terugbetaling aan een particuliere cursist naar aanleiding van een cursusannulering, klacht of andere overeengekomen reden vindt restitutie van teveel betaalde gelden plaats binnen 14 dagen.

Artikel 8 - Verplaatsing van de training / trainingstijden

Dit artikel is niet van toepassing op de groepstrainingen met Open Inschrijving.

Voor aanvang van de training zullen de trainingsdata ter accordering aan de cursist(en) worden toegestuurd. Van de afgesproken trainingsdata kan na accordering alleen in de volgende gevallen worden afgeweken:

De individuele cursist/hele trainingsgroep heeft het recht op verplaatsing van 2 trainingssessies (bij een totaal van 10 sessies), 3 trainingssessies (bij een totaal van 15 sessies), etc, mits de afmelding van de sessie minimaal 48 uur voor de oorspronkelijke trainingssessie heeft plaatsgevonden. Vervanging van een trainingssessie geschiedt altijd in overleg met Iber Lengua en de desbetreffende taaltrainer.

Het recht op een vervangende trainingsdag vervalt na een periode van 6 maanden na de oorspronkelijke einddatum van de training.

Spoedcursussen van één of meer volledige weken kunnen alleen verplaatst worden uiterlijk drie weken voor de start van de cursus.

Artikel 9 - Het missen van lessen in een groepstraining

Bij deelname aan een groepstraining is het niet mogelijk om gemiste groepslessen in te halen dan wel terugvordering van de kosten te vragen.

Artikel 10 - Duur en afronding trajecten

De trainingen/(deel-)trajecten dienen uiterlijk 1 jaar na datum van het akkoord te worden afgerond. Bij een eLearningmodule verloopt de toegangscode automatisch na 1 jaar na de start van de training. Aan het einde van iedere training ontvangt de deelnemer een certificaat indien hij minimaal 90% van de lessen gevolgd heeft en de eindtest met een voldoende afgesloten is. Het certificaat geeft het eindniveau aan volgens het Europees Referentiekader.

Artikel 11 - Groepsgrootte van trainingen met Open Inschrijving

Een training gaat van start wanneer er minimaal 6 inschrijvingen zijn. IBER LENGUA streeft ernaar de cursussen te geven voor groepen van maximaal 12 personen. In bijzondere omstandigheden, zulks naar het oordeel van IBER LENGUA, kan hiervan echter worden afgeweken.

Artikel 12 - Certificaat en eindtest t.b.v. training met Open Inschrijving

Binnen 8 weken na de training met Open Inschrijving wordt een certificaat met het behaalde resultaat afgegeven. Het resultaat is gebaseerd op alle onderdelen van de training. We verwachten van de cursist dat deze minimaal 90% van de lessen aanwezig is en de benodigde huiswerkopdrachten maakt.

Artikel 13 – Beëindiging van de overeenkomst

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt in beginsel niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.
2. Gedurende zeven werkdagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien niet alle gegevens zijn verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn zeven werkdagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van drie maanden na het sluiten van de overeenkomst.
3. Bij een overeenkomst op afstand die uitsluitend betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft de consument een termijn van zeven werkdagen waarbinnen hij de

overeenkomst zonder opgave van redenen kan ontbinden. Deze termijn gaat in op de dag die volgt op de dag van ontvangst van het lesmateriaal.

4. Met inachtneming van het bepaalde in lid 5, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.
5. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 en lid 3 dient de consument eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
6. Indien de consument een beroep doet op de ontbindingsmogelijkheid uit lid 2 en lid 3 wordt, zonder dat de consument een boete is verschuldigd, een eventuele aanvullende overeenkomst van geldlening als betalingsregeling van de ondernemer aan de consument van rechtswege ontbonden.
7. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als het onderwijs door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van zeven werkdagen is verstreken. Onder aanvang van het onderwijs wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.

Artikel 14 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs c.q. aflevering van het lesmateriaal de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 15 – Levering

1. Lesmateriaal
 - a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
 - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.
2. Correctiewerk
 - a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.
 - b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

Artikel 16 - Conformiteit

1. De educatieve dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.
2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

Artikel 17 - Betaling

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats uiterlijk 10 dagen na factuurdatum.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 18 - Niet-tijdige betaling

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Als na het verstrijken van de betalingsherinnering nog steeds niet is betaald, is de ondernemer gerechtigd rente en redelijke kosten van (buitengerechtelijke) invordering in rekening te brengen. De rente mag in rekening worden gebracht vanaf het verstrijken van de betalingsdatum en is gelijk aan de wettelijke rente.
3. Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 21 en 22 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en invorderingskosten opschorten.

Artikel 19 - Niet-nakoming van de overeenkomst

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

Artikel 20 – Aansprakelijkheid van de ondernemer

1. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade.
2. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.
4. IBER LENGUA is niet aansprakelijk voor eventuele schade of nadeel als gevolg van het geen doorgang vinden van een cursus, les of examen.

Artikel 21 – Vertrouwelijkheid

1. Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

Artikel 22 – Vragen en klachten

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van de educatieve dienst worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Brieven die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten ter zake verliest.
3. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling volgens artikel 23.

Artikel 23 – Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, Bordewijklaan 46, Postbus 90 600, 2509 LP Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 21 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen 5 weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 24 - Nakominggarantie

NRTO staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij dit lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft indien het bindend advies in stand is gebleven en het vonnis, waaruit dit blijkt in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van € 10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door NRTO aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 10.000,- per bindend advies, wordt de consument € 10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering aan NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

NRTO verschaft geen nakominggarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamenvereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:

- aan het lid is surseance van betaling verleend;
- het lid is failliet verklaard;
- de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de beëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

Artikel 25 - Wijziging

Iber Lengua Taal & Cultuur bv zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overeenstemming met de algemeen geldende leveringsvoorwaarden van NRTO.