

## **ALGEMENE VOORWAARDEN ILC International Language Centre**

T&C trainingen B.V., statutair gevestigd te Waalwijk, handelend onder de naam ILC International Language Centre, te noemen: ILC. Gedeponoerd bij de Kamer van Koophandel, onder nummer: 61631752.

### **Artikel 1: begrippen.**

1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- “overeenkomst”: de overeenkomst, waarop de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard, alsmede de aanbieding tot het aangaan van een zodanige overeenkomst (offerte);
- “de opdrachtgever” elke opdrachtgever van ILC bij bovenbedoelde overeenkomst alsmede een ieder aan wie ILC een aanbieding tot het aangaan van een overeenkomst als bovenbedoeld heeft gedaan;
- “de opdracht” of “de dienst”: de opdracht van een opdrachtgever aan ILC om een training te verzorgen, al dan niet ten behoeve van medewerkers van het desbetreffende bedrijf of instelling dan wel ten behoeve van de desbetreffende particulier zelf en/of de door hem aangegeven derden, waarop de overeenkomst betrekking heeft of:
- “training”: een door ILC verzorgde training, her- en/of bijscholing, studie- of themadag, seminar dan wel enige andere vorm van opleiding. Een training kan bestaan uit één of meerdere (eventueel in de tijd gespreide) lessen of sessies en wordt in beginsel (mede) aangeduid met de naam “(in-)company”, “(open) inschrijving” of “(intensief of gefaseerd) individueel”. Een training kan geheel of gedeeltelijk op afstand (via telefoon, virtueel of anderszins) worden aangeboden en uitgevoerd.
- “cursist” of “deelnemer”: de door opdrachtgever opgegeven persoon die deelneemt aan een training die ILC verzorgt, eventueel zijnde de opdrachtgever zelf.
- “lesmateriaal”: training-, les- of instructiemateriaal, documentatie, dictaten, syllabi, e-learning software of enig ander materiaal in welke vorm dan ook, dat voor de uitvoering van een training of opdracht wordt gebruikt.

### **Artikel 2: toepasselijkheid**

- 2.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes en overeenkomsten van ILC. Wijziging van c.q. aanvullingen op deze voorwaarden en/of de overeenkomst zijn alleen van kracht indien en voor zover deze door ILC schriftelijk zijn bevestigd.
- 2.2 Van deze algemene voorwaarden kan slechts worden afgeweken indien ILC dit nadrukkelijk schriftelijk vermeldt of erkent.
- 2.3 Andere algemene voorwaarden, zoals inkoop of algemene voorwaarden van opdrachtgevers, zullen, voor zover zij niet in overeenstemming zijn met deze algemene voorwaarden, slechts toepasselijk zijn, indien ILC dit bij afzonderlijk geschrift nadrukkelijk overeengekomen is.
- 2.4 Deze algemene voorwaarden gelden ook ten gunste van personeel en hulpkrachten van ILC, die bij de uitvoering van de overeenkomst werkzaam zijn, alsmede ten gunste van derden, door wie ILC de overeenkomst geheel of gedeeltelijk laat uitvoeren.

### **Artikel 3: offertes en tarieven**

- 3.1 Alle offertes (waaronder zijn te verstaan aanbiedingen van ILC tot het aangaan van een overeenkomst als in artikel 1.1 bedoeld) zijn vrijblijvend, tenzij in de offerte een termijn voor de aanvaarding wordt gesteld.
- 3.2 Indien ILC in een offerte een opgave doet van de kosten, welke haar dienstverlening in een bepaald geval met zich mee zullen brengen, geschiedt deze opgave vrijblijvend en aan de hand van een schatting van de te besteden tijd op basis van de gegevens, die bekend zijn op het moment van uitbrengen van de offerte. Bij het uitbrengen van een offerte wordt er van uitgegaan, dat de opdrachtgever steeds tijdig, juist, volledig en efficiënt de medewerking geeft en de bescheiden en inlichtingen verstrekt, die voor het verlenen van de dienst van belang is c.q. zijn.
- 3.3 Indien ILC er in redelijkheid aan twijfelt of de opdrachtgever in staat zal zijn diens betalingsverplichtingen na te komen, is ILC gerechtigd, alvorens aan te vangen met uitvoering van de opdracht of uitvoering daarvan voort te zetten, van de opdrachtgever afdoende zekerheid te verlangen.
- 3.4 Alle prijzen zijn exclusief omzetbelasting tenzij uitdrukkelijk anders wordt vermeld. ILC is gerechtigd op elk moment elke wijziging van het BTW tarief aan de opdrachtgever en cursist door te berekenen.
- 3.5 Deze prijzen en tarieven zijn gebaseerd op de op het moment van het sluiten van de overeenkomst geldende omstandigheden. Mochten die omstandigheden ná het sluiten van de overeenkomst wijzigen, dan behoudt ILC zich het recht voor om haar prijzen dienovereenkomstig aan te passen. Indien en voor zover de prijzen aldus met meer dan 15% worden verhoogd, heeft de opdrachtgever het recht de overeenkomst te ontbinden. ILC informeert opdrachtgever en/of cursist(en) over deze aanpassing.

### **Artikel 4: overeenkomsten**

- 4.1 Een overeenkomst, ongeacht voor welke dienst(en), komt slechts tot stand en is pas bindend indien en voor zover ILC een opdracht (c.q. aanmelding voor een training) schriftelijk heeft aanvaard of bevestigd.
- 4.2 Wijzigingen van de opdracht door opdrachtgever binden ILC slechts voor zover ILC deze wijzigingen schriftelijk aanvaardt of voor zover ILC feitelijk met de uitvoering van de gewijzigde opdracht is begonnen. Wijziging of beëindiging van een overeenkomst kan enkel plaatsvinden in overleg met de opdrachtgever.
- 4.3 De opdrachtgever moet voor aanvang van de eerste les een voor akkoord ondertekend exemplaar van de offerte aan ILC hebben getourneerd.

Op onze diensten zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Een exemplaar hiervan treft u als bijlage bij deze offerte aan. ILC International Language Centre is de handelsnaam van T&C trainingen B.V.

#### Artikel 5: annuleren, verhinderingen en tussentijdse beëindiging

- 5.1 Indien de door ILC ingeplande lesdata niet overeenkomen met de gewenste lesdata, kan de cursist dit tijdens de eerste les met de trainer bespreken en zo nodig wijzigen.
- 5.2 De cursist kan na vaststelling van de definitieve lesdata geen lessen meer kosteloos annuleren.
- 5.3 Wanneer de cursist 48 uur of korter voor aanvang van de les annuleert, komt deze les te vervallen.
- 5.4 Wanneer de cursist langer dan 48 uur voor aanvang van de reeds geplande les annuleert, komt 50% van de geannuleerde les te vervallen en kan de cursist in overleg met de trainer de overige 50% opnieuw inplannen.
- 5.5 Annuleringen voor lessen op maandag en dinsdag dienen uiterlijk op de voorafgaande vrijdag (voor 15 .00 uur) bij [planning@ilc-talen.nl](mailto:planning@ilc-talen.nl) bekend te zijn.
- 5.6 De cursist kan de geplande les eventueel door een plaatsvervanger laten volgen.
- 5.7 Lesuren (indien dit minder dan 100 lesuren betreft) dienen binnen een jaar na de eerste lesdatum gepland te zijn.
- 5.8 Openstaande lesuren kunnen enkel komen te vervallen nadat ILC er schriftelijk op gewezen heeft dat uren mogelijk komen te vervallen.
- 5.9 Openstaande lesuren zijn na overleg met ILC overdraagbaar aan een andere medewerker binnen de organisatie van de cursist.

#### Artikel 6: klachten

- 6.1 Klachten van de opdrachtgever betreffende de uitvoering van de door ILC verrichte werkzaamheden, geven de opdrachtgever niet het recht zijn betalingsverplichtingen op te schorten.
- 6.2 Op straffe van verlies van het recht op de klacht in of buiten rechte een beroep te doen, dienen klachten schriftelijk te worden ingediend binnen zeven dagen nadat de opdrachtgever van de klacht kennis heeft genomen, of van de klacht redelijkerwijs kennis had kunnen nemen.
- 6.3 Indien de klacht van een opdrachtgever gerechtvaardigd is, heeft ILC het recht om, naar zijn keuze de door hem opgestelde declaratie te verlagen, dan wel de uitkomsten van zijn dienstverlening kosteloos te verbeteren.
- 6.4 NRTO-leden dienen zich te houden aan de NRTO-gedragscode beroep en bedrijf. De naleving van deze algemene voorwaarden alsmede van de gedragscode wordt door de NRTO bevorderd, doordat klachten worden onderzocht en, indien inbreuken worden geconstateerd, maatregelen worden getroffen. Indien de opdrachtgever van mening is dat het NRTO-lid bovenvermelde regels van de NRTO niet naleeft, dan kan de opdrachtgever deze klacht voorleggen aan de Commissie van Kwaliteitshandhaving, waarbij de daarvoor geldende procedureregels van toepassing zijn. De opdrachtgever kan een klacht schriftelijk richten aan deze commissie ter attentie van het secretariaat van de NRTO.
- 6.5 ILC conformeert zich aan het oordeel van de beroepsinstantie en zorgt voor snelle afhandeling van de eventuele consequenties.
- 6.6 ILC behandelt de klacht vertrouwelijk en archiveert de klacht.

#### Artikel 7: aansprakelijkheid

- 7.1 Alle aansprakelijkheid betreffende het product en/of de dienst zelf en de levering, het vervoer en het gebruik ervan is uitgesloten, tenzij sprake is van opzet of grove schuld aan de zijde van ILC.
- 7.2 In alle gevallen is de aansprakelijkheid van ILC beperkt tot het factuurbedrag van dat deel van de overeenkomst waaruit de schade is ontstaan, doch maximaal is de aansprakelijkheid van ILC voor de vergoeding van door de opdrachtgever geleden schade is beperkt tot het bedrag dat op grond van de door ILC gesloten en door tijdige premiebetaling in stand te houden aansprakelijkheidsverzekering daadwerkelijk wordt uitgekeerd. ILC is niet aansprakelijk, noch op grond van de wet, noch uit overeenkomst voor zgn. gevolgschade die opdrachtgever en/of cursist of een derde ter zake van de uitvoering van de overeenkomst c.q. (het gebruik van) de opleidingen en/of overige diensten mocht lijden, hieronder mede begrepen bedrijfsschade, milieuschade of immateriële schade.

#### Artikel 8: betaling

- 8.1 Betaling zal steeds plaats dienen te vinden binnen 30 (dertig) dagen na de factuurdatum, door overschrijving op de op de factuur aangegeven bankrekening van T&C trainingen.
- 8.2 ILC behoudt zich de eigendom van geleverde producten voor tot op het moment dat de ter zake verschuldigde koopsom, inclusief eventuele rente, incassokosten e.d., betaald en door ILC geheel ontvangen zijn, ook indien de geleverde producten inmiddels zijn bewerkt of verwerkt zijn in andere producten.

#### Artikel 9.: retentierecht en opschortingsrecht

- 9.1 Indien de opdrachtgever in gebreke blijft met betrekking tot betaling van het aan ILC verschuldigde, heeft ILC het recht aan hem door of namens de opdrachtgever ter hand gestelde bescheiden, alsmede de uitkomsten van zijn werkzaamheden achter te houden, totdat integrale betaling van het aan ILC verschuldigde heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.
- 9.2 In het in 10.1 bedoelde geval, zal ILC eveneens gerechtigd zijn de uitvoering van de overeenkomst met de opdrachtgever op te schorten, totdat integrale betaling van het hem toekomende heeft plaatsgevonden of toereikende zekerheid voor betaling daarvan is gesteld.

#### Artikel 10: ontbinding

- 10.1 Na ondertekening van de overeenkomst behoudt opdrachtgever het recht om binnen 14 dagen na ondertekening, zonder verdere opgave van redenen, de overeenkomst te ontbinden.
- 10.2 Ingeval van niet tijdige betaling van voor invordering vatbare bedragen, onderbreking van betaling, aanvraag van surséance van betaling, aanvraag van faillissement, toepassing van een schuldsaneringsregeling of onder curatele stelling van de opdrachtgever of bij liquidatie van de onderneming van de opdrachtgever zal ILC gerechtigd zijn om de overeenkomst alsmede andere nog onuitgevoerde overeenkomsten tussen ILC en de opdrachtgever zonder rechterlijke tussenkomst te ontbinden en schadevergoeding te vorderen.
- 10.3 ILC heeft het recht zich uit een opdracht terug te trekken, indien op grond van veranderingen die zich aan zijn invloed onttrekken, een goede opdrachtuitvoering belemmerd wordt. Binnen 30 dagen zullen evt. terugbetalingen worden gedaan.

#### Artikel 11: intellectuele eigendomsrechten

- 11.1 Modules, modellen, technieken, instrumenten, waaronder ook software, die zijn gebruikt voor de uitvoering van de opdracht, zijn en blijven het eigendom van ILC, tenzij anders overeengekomen. Openbaring kan derhalve alleen geschieden na verkregen toestemming van ILC.
- 11.2 Indien ILC aan de opdrachtgever het recht verleent van enig recht als hier bedoeld gebruik te maken, zal dit recht strikt beperkt zijn tot de looptijd van de overeenkomst. ILC zal niet gehouden zijn tot betaling van enige vergoeding aan de opdrachtgever of derden terzake van het voor deze vervallen van het gebruik van het recht.

#### Artikel 12: informatiebeveiliging

- 12.1 ILC heeft een systematiek voor informatiebeveiliging en handelt daarnaar.
- 12.2 ILC gaat vertrouwelijk om met gegevens van klanten conform de systematiek voor informatiebeveiliging.

#### Artikel 13.: toepasselijk recht

- 13.1 Het Nederlands recht is bij uitsluiting van ieder ander rechtsstelsel van toepassing op alle aangelegenheden de overeenkomst of de uitvoering van de overeenkomst betreffende.

#### Artikel 14: wijzigingen

- 14.1 ILC is steeds bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen.
- 14.2 Wijzigingen zullen voor de opdrachtgever slechts verbindend worden, indien ILC de gewijzigde algemene dienstverleningsvoorwaarden heeft gedeponerd bij een Kamer van Koophandel en Fabrieken of bij de griffie van een arrondissementsrechtbank, alsmede de opdrachtgever van de wijziging van de algemene voorwaarden heeft kennis gegeven en veertien dagen na dagtekening van deze kennisgeving zijn verstreken, zonder dat de opdrachtgever ILC schriftelijk te kennen heeft gegeven met de wijziging niet in te stemmen.
- 14.3 Indien een opdrachtgever tijdig en gemotiveerd te kennen geeft met de wijziging van de algemene dienstverleningsvoorwaarden niet in te stemmen, zullen op de verhouding tussen hem en ILC die voorwaarden van toepassing blijven, die voor de wijziging van de algemene voorwaarden van toepassing waren.

#### Artikel 15 bijlage: Deze toevoeging komt voort uit de nieuwe Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Uw privacy is voor ILC van groot belang. Wij houden ons dan ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent dat uw gegevens veilig bij ons zijn en dat wij ze altijd netjes gebruiken. In deze Privacyverklaring vatten wij samen wanneer en hoe uw persoonsgegevens verzameld, gebruikt, beveiligd worden.

#### 15.1 Welke persoonsgegevens verzamelen we?

Wij verwerken een aantal persoonsgegevens wanneer u een training afneemt van ILC. Er zijn een aantal manieren waarop persoonsgegevens kunnen worden verzameld als u klant van ILC bent.

##### 15.1.1 Verwerking op grond van een wettelijke grondslag

Persoonsgegevens die ILC verwerkt op grond van wettelijke plicht, bewaren wij voor de door de wet voorgeschreven duur. De wettelijke verplichte persoonsgegevens kunnen gedeeld worden met onze accountant in het kader van de administratieve verplichtingen. Het opstellen van jaarrekeningen en in het kader van controles. De verwerking van persoonsgegevens die in dit onderdeel worden vermeld, zijn vereist om te voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. U kunt er niet voor kiezen deze gegevens niet te verschaffen en u kunt geen bezwaar maken tegen bovenstaande verwerking.

- Naam opdrachtgever;
- Adresgegevens opdrachtgever;
- Persoonlijke contactgegevens van de verantwoordelijke binnen de organisatie van de opdrachtgever (naam, telefoonnummer en e-mailadres);
- Voor- en achternaam cursist(en).

##### 15.1.2 Verwerkingen noodzakelijk voor het uitvoeren van de overeenkomst

- Naam opdrachtgever;
- Adresgegevens opdrachtgever;
- Persoonlijke contactgegevens van de verantwoordelijke binnen de organisatie van de opdrachtgever (naam, functie, telefoonnummer en e-mailadres);
- Voor- en achternaam cursist(en);
- Functie van de cursist(en);
- Telefoonnummer van de cursist(en);
- E-mailadres van de cursist(en).

#### 15.2. Delen van persoonsgegevens.

Wij verkopen of verhandelen geen persoonlijke informatie over onze klanten aan andere. De persoonsgegevens genoemd in artikel 15.1 kunnen gedeeld worden met de door ILC ingeschakelde accountants en juridische dienstverleners.

#### 15.3. Delen met Verwerkers.

ILC kan andere vragen om te helpen bij het verlenen van de dienst. Het kan hierbij voorkomen dat deze derden hierdoor uw persoonsgegevens inzien. Deze derden worden in deze Privacyverklaring verder "Verwerkers" genoemd. Met deze Verwerkers sluiten wij verwerkersovereenkomsten.

- Cultuur- en taaltrainers;
- Opslag van (persoons)gegevens en database beheer en onderhoud;
- Hosting provider(s);
- Accountantsbureau;
- Relatiebeheer software.

Op onze diensten zijn onze Algemene Voorwaarden van toepassing. Een exemplaar hiervan treft u als bijlage bij deze offerte aan. ILC International Language Centre is de handelsnaam van T&C trainingen B.V.

Wij informeren Verwerkers dat zij persoonsgegevens die zij van ons verkrijgen alleen mogen gebruiken voor het uitvoeren van een door ons verstrekte opdracht. Als u zelf aanvullende informatie aan deze Verwerkers verstrekt, dan is ILC hiervoor niet verantwoordelijk.

#### 15.4. Delen met uw toestemming.

Wij kunnen ook persoonsgegevens delen met anderen als u ons daarvoor toestemming geeft. We kunnen bijvoorbeeld werken met andere partijen om specifieke diensten rechtstreeks aan u aan te bieden. Als u zich inschrijft voor deze diensten van derde partijen, dan kunnen wij uw naam of contactgegevens verstrekken als die nodig zijn om die dienst te verlenen of contact met u op te nemen.

#### 15.5. Onze wettelijke verantwoordelijkheid.

Wij mogen ook persoonsgegevens met derden delen indien dit:

- redelijkerwijs noodzakelijk of passend is om te voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- nodig is om te voldoen aan wettelijke verzoeken van autoriteiten;
- nodig is om op eventuele aanspraken te reageren;
- nodig is om de rechten, eigendom of veiligheid van ons, onze gebruikers, onze medewerkers of het publiek te beschermen;
- nodig is om onszelf of onze gebruikers te beschermen tegen frauduleus, beledigend, ongepast of onwettig gebruik van de dienst.

#### 15.6. Fusie of verkoop (deel) van de onderneming.

Het kan voorkomen dat wij uw persoonsgegevens delen of overdragen als wij een gedeelte van ons bedrijf overdragen. Voorbeelden hiervan zijn (onderhandelingen over) een fusie, verkoop van onderdelen van de onderneming of het verkrijgen van financiering.

#### 15.7. Bescherming van persoonsgegevens.

ILC zal ervoor zorgen dat zij passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen neemt om uw persoonsgegevens te beveiligen. Bij het beschermen van uw persoonsgegevens volgen wij de algemeen geaccepteerde standaarden.

- Wij hebben in ieder geval de volgende maatregelen genomen:
- We hebben fysieke en elektronische maatregelen ingevoerd die zijn ontworpen om onbevoegde toegang, verlies of misbruik van persoonsgegevens zoveel mogelijk te voorkomen;
- Kwetsbaarheden in de software worden zo snel als redelijkerwijs mogelijk aangepakt;
- U moet er rekening mee houden dat onze Verwerkers verantwoordelijk zijn voor het verwerken van de persoonsgegevens die zij ontvangen;
- Verwerkers mogen deze gegevens niet gebruiken om reclame te maken. In de overeenkomst van opdracht en de verwerkingsovereenkomst die wij met deze Verwerkers hebben gesloten, hebben wij de Verwerkers verplicht om uw persoonsgegevens te beveiligen;
- Wij willen u er wel graag op wijzen dat absolute veiligheid voor het verzenden van persoonsgegevens via internet of het opslaan van persoonsgegevens niet altijd gegarandeerd kan worden.

#### 15.8. Welke keuzes heeft u met betrekking tot het gebruiken van zijn persoonsgegevens?

Wij zullen u op de hoogte stellen en indien nodig om uw toestemming vragen voordat wij uw persoonsgegevens delen met anderen op een manier die niet is geregeld in deze Privacyverklaring.

#### 15.9. Uw rechten.

U kunt de persoonsgegevens die in verband met uw opdrachtovereenkomst worden verzameld, laten controleren, bijwerken, corrigeren of verwijderen. Tevens kunt u de verzoeken om een beperking van de verrichte verwerking of van de toekomst te verrichten verwerken. Om van deze mogelijkheden gebruik te maken dient u contact met ons op te nemen. Onze contactgegevens zijn in artikel 15.10 van deze Privacyverklaring terug te vinden.

Houd er rekening mee dat het verwijderen van persoonsgegevens en het op enige wijze beperken van de verwerking niet altijd mogelijk is. Wij hebben soms het recht om uw persoonsgegevens te bewaren. Dit kan als dit noodzakelijk of aanbevolen is in het kader van uw opdrachtovereenkomst/contract, in het kader van onze gerechtvaardigde belangen, om geschillen op te lossen, voor technische en/of juridische vereisten en/of indien de wet dat vergt.

Om per email toegang te krijgen tot uw eigen persoonsgegevens, moet u voldoende bewijs van uw identiteit verstrekken op de manier zoals wij dat van u vragen. Indien wij niet zeker weten of u daadwerkelijk de persoon bent over wie de persoonsgegevens gaan, dan mogen wij u de toegang tot de persoonsgegevens weigeren.

U kunt ons vragen om de persoonlijke informatie die wij over u verwerken over te dragen aan een ander of aan uzelf. U moet dan wel specificeren welke informatie u overgedragen wenst te zien. Wij reageren binnen 4 weken op al uw verzoeken zoals die hier staan omschreven.

Bij complexe verzoeken kan de termijn met nog eens 4 weken worden verlengd. Indien wij de termijn verlengen, zullen wij u binnen 4 weken na het indienen van het verzoek daarvan op de hoogte stellen.

U heeft het recht om bij de bevoegde privacy autoriteit een klacht in de te dienen over de manier waarop wij omgaan met persoonsgegevens. Voor Nederland is deze de Autoriteit Persoonsgegevens, die u kunt bereiken op <http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl>

#### 15.10. Contact

Als u vragen, problemen of opmerkingen heeft over deze Privacyverklaring, kunt u contact met ons opnemen via e-mail op [info@ilc-talen.nl](mailto:info@ilc-talen.nl) of door te bellen naar T: (31) 416 563 000.

**Aldus vastgesteld te Waalwijk, d.d. juli 2018**