



Algemene Voorwaarden van Noors op Maat

Versie: Januari 2013

Artikel 1. Noors op Maat

Noors op Maat (hierna te noemen NoM) is een opleidingsinstituut voor het geven van taaltrainingen op maat voor zowel particulieren, instituten evenals commerciële instellingen.

Artikel 2. Informatie over taaltrainingen

Informatie met betrekking tot het volgen van taaltrainingen wordt mondeling gegeven. Op verzoek van de belangstellende wordt een schriftelijke prijsopgave verstrekt.

Artikel 3. Procedure van inschrijving

In een kennismakingsgesprek tussen NoM en de potentiële cursist wordt vastgesteld welke cursus het meest geschikt is. Vervolgens ontvangt NoM van de cursist een volledig ingevuld en ondertekend aanmeldingsformulier. NoM bevestigt schriftelijk (per post of per e-mail) welke cursus de cursist zal gaan volgen, op welke dagen en tijden deze zal plaats vinden, en het verschuldigde cursusgeld. Tenzij de cursist binnen acht dagen na ontvangst van de bevestigingsbrief of e-mail bezwaar maakt, wordt hij of zij geacht met de inhoud akkoord te gaan en is daardoor het cursusgeld verschuldigd. De cursist ontvangt daarna zo spoedig mogelijk een factuur voor het verschuldigde cursusgeld.

Artikel 4. Cursusgeld

Voor aanvang van de cursus dient het verschuldigde cursusgeld in het bezit te zijn van NoM. Het afgesproken cursusgeld kan zowel per bank/giro als contant worden voldaan. Indien het cursusgeld voor aanvang van de cursus niet ontvangen is, behoudt NoM zich het recht voor in het geval van individuele lessen de aanvangsdatum van de cursus te verzetten totdat het cursusgeld is voldaan en in geval van groepslessen de cursist pas tot de lessen toe te laten nadat de betaling van het cursusgeld is ontvangen.

Artikel 5. Uitvoering van werkzaamheden

De werkzaamheden worden uitgevoerd gedurende normale kantoortijden. Groepslessen kunnen ook in de avonden plaatsvinden.

Artikel 6. Afzeggingen van de lessen

Indien een cursist afzegt voor een individuele les en deze wil verzetten, dient NoM hiervan minimaal vijf werkdagen van tevoren op de hoogte te worden gebracht. Indien in afwijking van deze termijn een cursist een les afzegt wordt de betreffende les als gegeven beschouwd en dient de cursist voor een eventuele extra les opnieuw te betalen. Afgezegde groepslessen kunnen niet worden ingehaald als groepsles, wel eventueel als privéles, welke apart in rekening wordt gebracht.

Artikel 7. Docenten

NoM werkt uitsluitend met gekwalificeerde docenten. Voor aanvang van de cursus wordt medegedeeld welke docent de cursus geeft, zulks echter met het recht van substitutie.

Artikel 8. Restitutie van cursusgeld

Bij overlijden of langdurige ziekte van de cursist of betrokken docent wordt het eventuele restant van het lesgeld binnen 30 dagen geretourneerd. In geval van langdurige ziekte behoudt NoM zich het recht voor om een doktersverklaring te vragen. Andere onverwachte omstandigheden kunnen per geval besproken worden, zonder enige vorm van verplichting.

Artikel 9. Garantie

NoM zal zich inspannen om de cursist op het door hem of haar gewenste taalniveau te brengen. Cursisten zijn niet verplicht de adviezen, huiswerkopgaven e.d. na te komen c.q. te maken. NoM heeft geen verantwoordelijkheid voor het uiteindelijk bereikte taalniveau van de cursist.

Artikel 10. Materiaal van NoM

Het cursusmateriaal, wat in het opleidingsinstituut ter beschikking wordt gesteld, is en blijft eigendom van NoM. Bij schade en niet op tijd retourneren (na maximaal 2 herinneringen) dient het geleende materiaal volledig vergoed te worden.

Artikel 11. Klachtenprocedure

Noors op Maat doet er alles aan om u optimaal van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Vanzelfsprekend kunt u uw klachten of opmerkingen dan aan ons voorleggen. Wij zullen deze in vertrouwen behandelen en in overleg met u proberen tot een oplossing te komen.

Vervolg klachtenprocedure

Een gesprek met de betrokken medewerker of docent leidt meestal tot een bevredigende oplossing. Mocht dat niet het geval zijn dan kunt u een schriftelijke klacht indienen.

Met deze procedure willen wij benadrukken dat wij veel waarde hechten aan een goede relatie met u als klant. Uw klacht nemen wij altijd serieus en zien wij als kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Een klacht omvat elke schriftelijke uiting van ontevredenheid van een klant over de activiteiten en dienstverlening van NoM. Een klant is elke afnemer van een dienst van NoM.

U kunt uw klacht schriftelijk indienen. Om uw klacht zo snel mogelijk te kunnen beoordelen vragen wij van u in ieder geval de volgende zaken in uw schrijven op te nemen:

- uw naam, adres en woonplaats
- de datum waarop u uw schrijven verstuurt
- een heldere beschrijving van uw klacht
- eventuele voorgaande correspondentie en relevante kopieën van documenten die uw klacht verduidelijken.

Hoe meer relevante informatie u verstrekt, hoe beter wij in staat zijn uw klacht te beoordelen. Uw klacht kunt u sturen naar:

Noors op Maat
Binnenhaven 1
6709 PD Wageningen

Binnen één week na ontvangst van uw klacht ontvangt u een schriftelijke ontvangstbevestiging. Met deze bevestiging wordt u geïnformeerd over de periode waarbinnen u een inhoudelijke reactie kunt verwachten. Wij streven er naar dit binnen 15 werkdagen te doen. Mocht blijken dat dit niet haalbaar is, dan ontvangt u hierover een met redenen toegelicht schriftelijk bericht.

U kunt erop rekenen dat uw klacht zo objectief mogelijk wordt beoordeeld en strikt vertrouwelijk wordt behandeld.

Wij doen er alles aan om uw klacht naar tevredenheid af te handelen. Toch kan het zo zijn dat u het niet eens bent met de afwikkeling. U heeft dan de mogelijkheid zich te wenden tot een onafhankelijke derde partij. Het oordeel van deze onafhankelijke derde partij is voor NoM bindend, eventuele consequenties worden door het instituut snel afgehandeld.

Wilt u een beroep doen op deze onafhankelijke derde partij dan kunt u contact opnemen met:

naam: Ilse Hoffman
adres: Drie Jofferengarde 67
postcode+plaats: 3984 JX Odijk
Telefoon: 06 51288661