

# ALGEMENE VOORWAARDEN TANDEM STUDIEBEGELEIDING B.V. (1 maart 2019)

## Hoofdstuk I: Algemeen

### 1. Definities:

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

**Algemene Voorwaarden:** deze algemene voorwaarden

**BW:** het Burgerlijk Wetboek

**Contractant of Opdrachtgever:** ieder natuurlijk persoon of rechtspersoon met wie Tandem Studiebegeleiding B.V. een Overeenkomst sluit met betrekking tot de Diensten

**Diensten:** individuele of groepsgewijze (studie)begeleiding, bijles, of andere vormen van (onderwijs)begeleiding waaronder ook wordt begrepen examentraining, welke wordt verzorgd, georganiseerd of waarin wordt bemiddeld door Tandem Studiebegeleiding B.V..

**Leerling:** iedere natuurlijke persoon welke op grond van een Overeenkomst gebruik maakt van de Diensten van Tandem Studiebegeleiding B.V. (waarbij aangetekend dat de Leerling en Contractant niet dezelfde behoeven te zijn).

**Ouder of Wettelijke vertegenwoordiger:** natuurlijk persoon die de leerling rechtsgeldig mag vertegenwoordigen.

**Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Tandem Studiebegeleiding B.V. en een Contractant met betrekking tot de levering van Diensten door Tandem Studiebegeleiding B.V.

**School en/of Onderwijsinstelling:** Instelling waar onderwijs wordt gegeven.

**Tandem Studiebegeleiding B.V.:** Tandem Studiebegeleiding B.V., handelend onder de naam Tandem Studiebegeleiding B.V. en ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 73699551.

**Vestiging:** iedere door Tandem Studiebegeleiding B.V. gehuurde locatie als ook een door Tandem Studiebegeleiding B.V. gebruikte locatie bij een onderwijsinstelling waar de Diensten door of namens Tandem Studiebegeleiding B.V. worden verleend.

### 2. Algemeen

2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (i) iedere aanbieding, (ii) elke offerte en (iii) iedere overeenkomst tenzij hiervan schriftelijk is afgeweken.

2.2. De toepasselijkheid van voorwaarden van de Opdrachtgever wordt nadrukkelijk afgewezen.

2.3. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan elektronische communicatie per e-mail.

2.4. Door inschrijving voor een van de Diensten door Contractant en/of Leerling aanvaarden Contractant en Leerling de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Indien de Contractant en Leerling niet dezelfde persoon zijn, dan verplicht de Contractant zich deze Algemene Voorwaarden aan de Leerling kenbaar te maken en garandeert Contractant jegens Tandem Studiebegeleiding B.V. de naleving van de Algemene Voorwaarden door Leerling.

2.5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van een of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden of de Overeenkomst tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien zou blijken dat een bepaling ongeldig of onverbindend is treden partijen in overleg teneinde het ongeldige of onverbindende gedeelte te vervangen door een bepaling waarmee de inhoud en de strekking (zoveel mogelijk) in stand blijven.

### 3. Totstandkoming van de Overeenkomst en plaatsing

3.1. De Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer Tandem Studiebegeleiding B.V. de inschrijving van de Leerling schriftelijk aanvaardt.

3.2. De plaatsing van een leerling voor een Dienst op het tijdstip en bij de Vestiging waarvoor de leerling zich heeft ingeschreven is definitief na bevestiging daarvan door Tandem Studiebegeleiding B.V..

### 4. Uitvoering van de overeenkomst

4.1. Tandem Studiebegeleiding B.V. zal de Overeenkomst naar beste vermogen uitvoeren, maar biedt geen garantie voor te behalen studieresultaten of het slagen van de begeleiding, en/of het slagen van de Leerling.

4.2. Tandem Studiebegeleiding B.V. heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten.

4.3. De Contractant is verplicht de juiste contactgegevens aan Tandem Studiebegeleiding B.V. te verstrekken ten behoeve van het contract en de facturatie.

### 5. Persoons- en onderwijsgegevens

5.1. Persoonsgegevens worden door Tandem Studiebegeleiding B.V. zorgvuldig bewaard en zijn uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van Tandem Studiebegeleiding B.V.. De persoonsgegevens mogen uitsluitend worden gebruikt door Tandem Studiebegeleiding B.V. en aan haar gelieerde vennootschappen voor onderwijsinhoudelijke communicatie met Contractant, Ouder en/of leerling, waaronder in ieder geval begrepen, het verzenden van de Tandem Studiebegeleiding B.V. nieuwsbrief en voortgangsrapportages.

5.2. Voor de begeleiding van Leerling en het voeren en verwerken van de Leerlingadministratie is Tandem Studiebegeleiding B.V. volledig afhankelijk van de medewerking van Leerling. Als Leerling niet meewerkt of bewust gegevens achterhoudt of vervalsten voor het dientengevolge daarvan eventueel niet slagen van de begeleiding, is Tandem Studiebegeleiding B.V. niet aansprakelijk.

5.3. Tenzij Contractant, Ouder en/of de Leerling hier tegen bezwaar maakt is het Tandem Studiebegeleiding B.V. toegestaan de onderwijsgegevens van Leerling van zijn/haar onderwijsinstelling in te zien. Leerling verstrekt Tandem Studiebegeleiding B.V. hiertoe de benodigde gegevens.

5.4. Contractant en leerling hebben het recht op inzage in de over hen opgenomen gegevens en het (laten) doorvoeren van eventuele correcties.

### 6. Tarieven

6.1. Tarieven zijn de op het moment van totstandkoming van de Overeenkomst op de website [www.tandemstudiebegeleiding.nl](http://www.tandemstudiebegeleiding.nl) vermelde prijzen voor de afgenomen diensten.

6.2. Omdat onderwijsdiensten vrijgesteld zijn van Omzetbelasting, is geen BTW verschuldigd, tenzij anders in de Overeenkomst is bepaald.

### 7. Betalingsvoorwaarden

7.1. De diensten met een vaste dienstverleningsfrequentie worden maandelijks vooraf gefactureerd.

7.2. Andere diensten waarvan de omvang pas achteraf vastgesteld kan worden worden maandelijks achteraf gefactureerd.

7.3. Eventuele klachten tegen de in rekening gebrachte bedragen kunnen bij Tandem Studiebegeleiding B.V. ingediend worden binnen 14 dagen na factuurdatum.

### 8. Niet-tijdige betaling

8.1. Bij overschrijding van de betalingstermijn zal Tandem Studiebegeleiding B.V. een betalingsherinnering verzenden.

8.2. Indien betaling uitblijft en Tandem Studiebegeleiding B.V. overgaat tot (gerechtelijke) invordering, zijn alle daaruit voortvloeiende kosten voor rekening van de Contractant.

## 9. Duur en opzegging van de Overeenkomst

- 9.1. De Overeenkomst wordt aangegaan tot wederopzegging en kan uitsluitend schriftelijk of langs elektronische weg worden opgezegd.  
9.2. De opzegtermijn van de overeenkomst is één maand.

## 10. Gedrag

10.1. Het is Leerling verboden op de Vestiging (i) alcohol, verdovende middelen en/of wapens in bezit te hebben, en/of (ii) onder invloed van alcohol en/of verdovende middelen aanwezig te zijn, en/of zich agressief te gedragen of te uiten jegens andere leerlingen dan wel begeleiders. Bij overtreding van (één van) deze verboden is Tandem Studiebegeleiding B.V. bevoegd Leerling uit te sluiten van verdere deelname aan de door Tandem Studiebegeleiding B.V. aangeboden dienst en/of de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Tandem Studiebegeleiding B.V. gehouden is tot enige vorm van schadevergoeding of restitutie van (een gedeelte van) het verschuldigde tarief.

## 11. Intellectuele eigendom

- 11.1. Onverminderd het overige in de Algemene Voorwaarden bepaalde, behoudt Tandem Studiebegeleiding B.V. alle rechten en bevoegdheden voor die Tandem Studiebegeleiding B.V. toekomen op grond van de Auteurswet.  
11.2. Alle door Tandem Studiebegeleiding B.V. geleverde lesmaterialen en methodieken blijven intellectueel eigendom van Tandem Studiebegeleiding B.V.. Vermenigvuldiging en verspreiding ervan is alleen toegestaan wanneer Tandem Studiebegeleiding B.V. uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven.

## 12. Aansprakelijkheid

- 12.1. Contractant is tegenover Tandem Studiebegeleiding B.V. aansprakelijk voor alle schade die Tandem Studiebegeleiding B.V. lijdt door toedoen van Contractant of Leerling. De Contractant vrijwaart Tandem Studiebegeleiding B.V. tevens voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Diensten schade lijden en welke aan Contractant of Leerling zijn toe te rekenen.  
12.2. Indien Tandem Studiebegeleiding B.V. aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld. De beperkingen uit dit artikel gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Tandem Studiebegeleiding B.V. en/of van (een van) haar medewerkers.  
12.3. Medewerkers van Tandem Studiebegeleiding B.V. zijn niet gerechtigd tot het doen van uitspraken aangaande de aansprakelijkheid van Tandem Studiebegeleiding B.V..  
12.4. Tandem Studiebegeleiding B.V. selecteert haar medewerkers zorgvuldig, maar is niet aansprakelijk indien deze tekortschieten in hun taak of zorgvuldigheid. Tandem Studiebegeleiding B.V. aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor tegenvallende (eind)resultaten op basis van de geleverde begeleiding.  
12.5. Tandem Studiebegeleiding B.V. is niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal, verlies of beschadiging van zaken tijdens het bezoek aan een Vestiging, of tijdens bijles thuis. Leerling wordt geadviseerd geen waardevolle spullen onbeheerd achter te laten in de Vestiging.  
12.6. Tandem Studiebegeleiding B.V. is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat Tandem Studiebegeleiding B.V. is uitgegaan van door Contractant en/of Leerling verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.  
12.7. De aansprakelijkheid van Tandem Studiebegeleiding B.V. voor derving van genot, gevolgschade, gemiste besparingen en andere indirecte schade is beperkt tot EUR 1.000,-, zegge: duizend euro.  
12.8. De aansprakelijkheid van Tandem Studiebegeleiding B.V., daaronder begrepen aansprakelijkheid voor letsel- en overlijdensschade, is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor Tandem Studiebegeleiding B.V. is verzekerd en ieder geval tot maximaal EUR 12.000,- zegge: twaalfduizend euro.  
12.9. In geval van aansprakelijkheid van Tandem Studiebegeleiding B.V. zijn Contractant en Leerling gehouden tot overdracht aan Tandem Studiebegeleiding B.V. van alle verhaalsrechten en aanspraken die Contractant en/of Leerling op derden hebben ter zake van de schade.

## 13. Overmacht

- 13.1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van overmacht.  
13.2. Onder overmacht wordt in deze Algemene Voorwaarden verstaan, naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Tandem Studiebegeleiding B.V. geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Tandem Studiebegeleiding B.V. niet in staat is de verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van Tandem Studiebegeleiding B.V., ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.  
13.3. In geval van overmacht zal Tandem Studiebegeleiding B.V. zich inspannen om een passend alternatief te bieden. Indien dat niet mogelijk blijkt, dan kan Contractant de Overeenkomst kosteloos opzeggen, waarna Tandem Studiebegeleiding B.V. een eventueel teveel betaald bedrag uiterlijk een maand na de definitieve opzegging door Contractant op een door Contractant aan te duiden bankrekening uitbetalen.

## 14. Klachten en geschillen

- 14.1. Klachten over de verleende diensten dienen door Contractant zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk of per e-mail (contact@tandemstudiebegeleiding.nl) te worden gemeld aan Tandem Studiebegeleiding B.V.. De ingebrekestelling dient een duidelijke omschrijving van de tekortkomingen te bevatten. Bij voorkeur worden klachten tevens telefonisch gemeld teneinde zo spoedig mogelijk een oplossing te bewerkstelligen.  
14.2. Indien een klacht naar het oordeel van Tandem Studiebegeleiding B.V. gegrond is, dan zal Tandem Studiebegeleiding B.V. de werkzaamheden alsnog verrichten.  
14.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten niet meer mogelijk blijkt, dan zal Tandem Studiebegeleiding B.V. slechts gehouden zijn tot terugbetaling van het gedeelte van het door Contractant betaalde bedrag waarvoor geen Diensten meer geleverd kunnen worden.  
14.4. Partijen zullen pas een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen het geschil in onderling overleg te beslechten.

## Hoofdstuk II: Producten en diensten

### 15. Studiebegeleiding

- 15.1. Inschrijving voor door Tandem Studiebegeleiding B.V. aangeboden studiebegeleiding is mogelijk (i) via de website van Tandem Studiebegeleiding B.V. (www.tandemstudiebegeleiding.nl), (ii) telefonisch, (iii) via e-mail (contact@tandemstudiebegeleiding.nl) of (iv) op de Vestiging.  
15.2. Tandem Studiebegeleiding B.V. zal na inschrijving een intake gesprek houden met Leerling alvorens Leerling te plaatsen voor de studiebegeleiding.  
15.3. Bij de plaatsing worden de begeleidingsdagen en tijden gepland.  
15.4. Verplaatsing is alleen mogelijk indien dit vooraf schriftelijk is overeengekomen. Annulering van de begeleiding leidt niet tot restitutie of vergoeding in welke zin dan ook. Wanneer een Leerling door overmacht (bijvoorbeeld ziekte) niet aanwezig kan zijn, kan deze dag op een ander moment ingehaald worden binnen 14 kalenderdagen na de gemiste dag.  
15.5. Wanneer een leerling méér dan 5 begeleidingsmomenten aantoonbaar afwezig is door bijvoorbeeld ziekte (via bijvoorbeeld een doktersverklaring) of schoolactiviteiten kan in overleg met de vestigingsmanager besloten worden de gemiste momenten studiebegeleiding te verrekenen met de volgende periode waarin de Leerling weer aanwezig is.  
15.6. Voor studiebegeleiding worden maandtarieven berekend. Er is rekening mee gehouden dat niet iedere maand evenveel werkdagen bevat en dat daarmee het aantal begeleidingsdagen per maand kan variëren. Het maandbedrag is echter elke maand gelijk.  
15.7. De overeenkomst is op ieder moment opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van één maand.  
15.8. De opzegtermijn van één maand is ook van toepassing op het wijzigen van het aantal dagen studiebegeleiding, behoudens in die gevallen waarin de dienstverlening wordt geïntensiveerd.

15.9. Indien de leerling niet per de eerste van de maand start of stopt, worden de kosten voor deze maand als volgt berekend. Het aantal kalenderdagen dat het contract in die maand duurt wordt gedeeld door het aantal kalenderdagen van de maand vermenigvuldigd met het maandtarief. Hiermee wordt zoveel mogelijk recht gedaan aan de in werkelijkheid genoten begeleiding.

15.10. Officiële schoolvakanties worden niet in rekening gebracht wanneer de leerling geen begeleiding volgt in de schoolvakantie. Het aantal kalenderdagen dat het contract in de maand met een schoolvakantie exclusief schoolvakantie kalenderdagen duurt wordt gedeeld door het aantal kalenderdagen van de maand en vermenigvuldigd met het maandtarief. Hiermee wordt zoveel mogelijk recht gedaan aan de in werkelijkheid genoten begeleiding.

15.11. Vóór iedere schoolvakantie is er voor afnemers van Studiebegeleiding de mogelijkheid voor een 10-minutengesprek met de vestigingsmanager of diens plaatsvervanger. Dit gesprek kan zowel op locatie als telefonisch plaatsvinden.

15.12. Extra Studiebegeleiding buiten de afgesproken dagen om, wordt apart in rekening gebracht.

15.13. Feestdagen, studiedagen en vakanties

- Tandem Studiebegeleiding B.V. is gesloten op de volgende officiële feestdagen: nieuwjaarsdag, eerste en tweede Paasdag, Koningsdag, Hemelvaartsdag, eerste en tweede Pinksterdag en eerste en tweede Kerstdag. Leerlingen die op deze dagen studiebegeleiding volgen kunnen in overleg deze dag inhalen op een ander moment binnen 14 kalenderdagen vóór of na de feestdag.

## 16. Bijles

16.1. Inschrijving voor door Tandem Studiebegeleiding B.V. aangeboden bijles is mogelijk (i) via de website van Tandem Studiebegeleiding B.V., (ii) telefonisch, (iii) via e-mail ([contact@tandemstudiebegeleiding.nl](mailto:contact@tandemstudiebegeleiding.nl)) of (iv) op de Vestiging.

16.2. Bij de start van de begeleiding worden in beginsel een vaste dag en tijd gepland.

16.3. Het is mogelijk om vooraf 10 uur bijles te kopen tegen gereduceerd tarief. Deze bijlessen dienen in hetzelfde schooljaar als waarin ze zijn gekocht te worden gevolgd.

16.4. Als een bijles van de kant van de Leerling afgezegd wordt (dit geldt ook voor ziekte), vind er geen restitutie plaats. Het is mogelijk om in overleg met de bijlesdocent deze bijles op een ander moment in te halen, mits deze bijles zo tijdig als mogelijk is afgezegd.

16.5. Tijdens de vakanties en officiële feestdagen zoals genoemd in artikel 15.13 vinden geen bijlessen plaats. Bijlesdocent en de Leerling kunnen van voorgaande in gezamenlijk overleg afwijken.

16.6. Indien bijles thuis plaatsvindt, dan stelt Tandem Studiebegeleiding B.V. zich nadrukkelijk op het standpunt dat dit onder toezicht van een ouder/verzorger dient plaats te vinden.

16.7. Contractant aanvaardt bij verstrekking van de opdracht de volledige verantwoordelijkheid voor het noodzakelijk toezicht op de bijles in eigen huis, en houdt toezicht op de behoorlijke invulling van een professionele werkrelatie tussen Leerling en docent.

16.8. Tandem Studiebegeleiding B.V. is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het handelen van een bijlesdocent tijdens bijles thuis, waaronder, doch niet uitsluitend breuk en diefstal.

## 17. Overige diensten

17.1. Voor overige diensten kunnen aanvullende voorwaarden per dienst worden afgesproken. Deze aanvullende voorwaarden zullen bij aanmelding kenbaar worden gemaakt en bij plaatsing worden bevestigd.

## 18. Toepasselijk recht

18.1. Op elke overeenkomst tussen Tandem Studiebegeleiding B.V. en de Contractant is uitsluitend het Nederlands recht van toepassing.