

## Algemene voorwaarden

### 1.REGISTRATIE

Inschrijving is mogelijk door middel van het opsturen van het inschrijfformulier op te sturen via email of op kantoor. Voor groepscursussen geldt een minimum leeftijd van 18 jaar en een minimum onderwijskwalificatie op BA niveau of vergelijkbaar Gymnasium niveau in eigen land. Voor de gevorderden groepscursussen is een intake van toepassing voor de studenten die cursussen elders hebben gevolgd. Bij individuele programma's voor beginners en gevorderden is een intake op kantoor of op locatie van toepassing.

### 2.PLAATSING/BETALING

De plaatsing in een groepscursus is verzekerd na ontvangst van het cursusgeld, uiterlijk voor aanvang van de eerste cursusdatum. Bij betaling van een derde ( werkgever) volstaat een getekende verklaring van de werkgever. Indien het aantal aanmeldingen het aantal beschikbare plaatsen overtreft worden de aanmelders geplaatst in volgorde van betalingsdatum.

### 3.AFMELDEN

- In het geval dat de cursus niet kan doorgaan zal Baay DLC de ingeschreven deelnemers zo spoedig mogelijk en niet later dan 3 dagen voor de geplande startdatum op de hoogte stellen door middel van een e-mail of telefonisch. Gestort cursusgeld wordt binnen 3 werkdagen op de rekening teruggeboekt.
- Baay DLC kan een cursus annuleren vanwege onvoldoende deelnemers voor een groepscursus of bij langdurige ziekte van een docent en het onvermogen om op korte termijn een vervanger beschikbaar te stellen.
- binnen 14 dagen tot aan de startdatum van de cursus, is de bedenktijd kosteloos.
- Afmeldingen van een groepscursus door een student in de periode voorafgaande aan 10 dagen voor aanvang van de cursus, worden volledig vergoed.
- Afmeldingen in de periode van 7 dagen voor aanvang worden voor 60% vergoed.
- Afmeldingen vinden plaats middels e-mail of brief en datum van ontvangst geldt als peildatum.

### 4.GEMISTE LESSEN

Voor deelnemers die een of meer groepslessen missen is een financiële compensatie niet van toepassing. Voor individuele programma's wordt een rooster opgesteld en daarvoor gelden in principe dezelfde voorwaarden met uitzondering van tijdige afmeldingen. Een afmelding is tijdig indien deze binnen 48 uur doorgegeven wordt . De deelnemer heeft het recht om maximaal 3 trainingsdata en tijdstippen tot 4 weken na de oorspronkelijke afgesproken einddatum kosteloos te verplaatsen.

### 5.GEHEIMHOUDING EN PRIVACY

Er wordt zorgvuldig omgegaan met persoonsgegevens. Alleen Baay DLC heeft toegang tot de persoonsgegevens. De persoonsgegevens worden alleen aan derden verstrekt, nadat toestemming van de betrokkene is toegezegd.

### 6.KLACHTENBELEID & PROCEDURE

Een klant die ontevreden is over onze dienstverlening dient telefonisch of per mail contact op te nemen met de directeur van Baay Dutch Language Courses Mascha Baaij op tel.nr.

+31(0)619870786 of per e-mail:- [info@dutchlanguagecourses.nl](mailto:info@dutchlanguagecourses.nl).

Mascha Baaij zal er alles aan doen om het probleem direct op te lossen. Indien een klacht echter niet door haar kan worden opgelost, kan de klant onze onafhankelijke bemiddelaar, de heer R. Penning benaderen. De bemiddelaar is bereikbaar op [r.penning@pijnacker-nootdorp.nl](mailto:r.penning@pijnacker-nootdorp.nl). Alle klachten worden door de mediator vertrouwelijk behandeld. De bemiddelaar neemt het bewijsmateriaal strikt vertrouwelijk in behandeling en doet binnen een termijn van 28 werkdagen een absoluut oordeel, waarvan de gevolgen onverwijld door het instituut zullen worden afgewikkeld.

### 7.VRAGEN

Voor vragen kunt u contact met ons opnemen via +31(0)619870786/info@dutchlanguagecourses.nl, elke werkdag van 9.00 – 17.00 uur.