



# **Algemene voorwaarden**

**Versie juli 2024**

## Inhoud

Definities.....	2
Voorwaarden.....	3
1. Algemeen.....	3
2. Totstandkoming van de Overeenkomst.....	4
3. Beëindiging van de Overeenkomst.....	4
4. Plaatsing.....	6
5. Tarieven.....	6
6. Betalingsvoorwaarden.....	8
7. Niet-tijdige betaling.....	8
8. Huiswerkbegeleiding en/of bijles (klassikaal).....	9
9. Privélessen.....	11
10. Specifieke Bepalingen voor Gedupeerde Ouders door de Toeslagenaffaire.....	12
11. Cameratoezicht.....	13
12. Opname van Telefoongesprekken.....	14
13. Administratie adres.....	15
14. Uitvoering van de Overeenkomst.....	15
15. Beroep op toezeggingen medewerkers van Excellent Academy.....	16
16. Klachtenprocedure.....	16
17. Aansprakelijkheid.....	17
18. Overmacht.....	18
19. Intellectuele eigendom en auteursrechten.....	19
20. Wijzigingen in de Diensten.....	19
21. Openbaarmaking en Transparantie.....	19
22. Geschillen.....	19
23. Toepasselijk recht.....	19
24. Klantenservice en Communicatie.....	19
25. Overige bepalingen.....	20
26. Inzet van Personeel en Uitvoering van Diensten.....	20
27. Kwaliteitsgarantie en Verantwoordelijkheden.....	21
28. Specifieke Verantwoordelijkheden van Excellent Academy.....	21
29. Slotbepaling.....	21

## Definities

In deze Algemene Voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

**Algemene Voorwaarden** De Algemene Voorwaarden als hierna vermeld.

<b>Excellent Academy</b>	Gebruikt voor handelsnaam Excellent Academy die valt onder Excellent Academy B.V., ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer: 86154796, hierna te noemen “het bedrijf”
<b>BW</b>	Het Burgerlijk Wetboek.
<b>Schooljaar</b>	Periode van augustus t/m juli die buiten de zomervakantie valt.
<b>Contractant</b>	Iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie Excellent Academy een Overeenkomst sluit met betrekking tot de Diensten.
<b>Diensten</b>	Individuele of groepsgewijze huiswerkbegeleiding, bijles of andere vormen van onderwijsbegeleiding welke wordt verzorgd, georganiseerd of waarin wordt bemiddeld (bijles thuis) door Excellent Academy.
<b>Leerling</b>	Iedere natuurlijke persoon welke op grond van een Overeenkomst gebruik maakt van de Diensten van Excellent Academy (waarbij aangetekend dat Leerling en Contractant dezelfde kunnen zijn, maar dit noodzakelijkerwijs niet het geval hoeft te zijn).
<b>Begeleider</b>	Een persoon die bijlessen, huiswerkbegeleiding biedt of verantwoordelijk is voor de algemene orde binnen een vestiging van Excellent Academy. De begeleider hoeft niet per definitie gediplomeerd te zijn in de functie die hij/zij uitvoert bij Excellent Academy.
<b>Zomervakantie</b>	De periode zoals jaarlijks wordt gedefinieerd als zomervakantie op <a href="https://www.schoolvakanties-nederland.nl/schoolvakanties.html">https://www.schoolvakanties-nederland.nl/schoolvakanties.html</a> voor de regio “Midden”.
<b>Overeenkomst</b>	Iedere Overeenkomst tussen Excellent Academy en de Contractant met betrekking tot de levering van Diensten door Excellent Academy, al dan niet ten behoeve van een Leerling.
<b>Overeenkomst op Afstand</b>	Een Overeenkomst die zodanig tot stand is gekomen dat uitsluitend gebruik is gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand in de zin van artikel 6:230g BW, zoals elektronische communicatie (e-mail).
<b>Vestiging</b>	Iedere door Excellent Academy gehuurde locatie alsook een door Excellent Academy gebruikte locatie bij een onderwijsinstelling waar de Diensten door of namens Excellent Academy worden verleend.
<b>Lesuur</b>	Een duur van 60 minuten inclusief de eventuele introductietijd en pauzes.
<b>Jaarbedrag</b>	Het verschuldigde lesgeld berekend op basis van het moment van inschrijven tot en met het einde van contractperiode.

## Voorwaarden

1. De Contractant verklaart door het aanvinken van het desbetreffende vakje op het inschrijfformulier of door het geven van een machtiging aan een medewerker van Excellent Academy, deze Algemene Voorwaarden te hebben gezien, te hebben gelezen en te hebben begrepen, en stemt hiermee in. Machtiging aan de medewerker van Excellent Academy kan schriftelijk of mondeling plaatsvinden door de medewerker te verzoeken gegevens namens de Contractant in te vullen op het inschrijfformulier.
2. Excellent Academy behoudt het recht om deze voorwaarden tussentijds aan te passen. In een dergelijk geval zal Excellent Academy de Contractant ten minste 2 weken voorafgaand aan de aanpassing op de hoogte stellen van de wijzigingen.

### Artikel 1

#### Algemeen

- 1.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op (i) iedere aanbieding, (ii) elke offerte en (iii) iedere Overeenkomst met betrekking tot de Diensten waarop Excellent Academy deze Algemene Voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover daarvan niet is afgeweken overeenkomstig artikel 1.4.
- 1.2. Onder schriftelijk wordt in de Algemene Voorwaarden mede verstaan elektronische communicatie per e-mail.
- 1.3. Door inschrijving voor een van de diensten erkennen en aanvaarden Leerling en/of Contractant de toepasselijkheid van de Algemene Voorwaarden. Indien de Contractant en Leerling niet dezelfde persoon zijn, verplicht de Contractant zich ertoe deze Algemene Voorwaarden aan de Leerling bekend te maken, op te leggen en ervoor in te staan dat de Leerling deze Algemene Voorwaarden naleeft.
- 1.4. Afwijkingen van de Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Excellent Academy en de Contractant zijn overeengekomen. Eventuele algemene voorwaarden die de Contractant eventueel zelf hanteert, zijn uitdrukkelijk niet van toepassing, en de geldigheid daarvan wordt door Excellent Academy uitdrukkelijk afgewezen.
- 1.5. De (gehele of gedeeltelijke) ongeldigheid of onverbindendheid van één of meer bepalingen in deze Algemene Voorwaarden tast de geldigheid of verbindendheid van de overige bepalingen niet aan. Indien een bepaling ongeldig of onverbindend blijkt te zijn, zullen Excellent Academy en de Contractant in overleg treden om het ongeldige of onverbindende gedeelte te vervangen door een bepaling die wel geldig en verbindend is en waarvan de rechtsgevolgen, gelet op de inhoud en strekking van de betreffende bepaling, zo veel mogelijk overeenstemmen met die van het ongeldige of onverbindende gedeelte van deze bepaling.
- 1.6. In gevallen waarin de Overeenkomst en deze Algemene Voorwaarden niet voorzien, dient die situatie voor zover mogelijk beoordeeld te worden in lijn met deze Algemene Voorwaarden. Excellent Academy maakt de Algemene Voorwaarden voorafgaand aan de Overeenkomst nadrukkelijk bekend en/of ter hand gesteld aan de Contractant, en deze maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van Excellent Academy. Op verzoek van de Contractant of Leerling zal Excellent Academy kosteloos een kopie van de Algemene Voorwaarden toezenden.

## Artikel 2

### Totstandkoming van de Overeenkomst

2.1. De Overeenkomst wordt geacht tot stand te zijn gekomen wanneer Excellent Academy de inschrijving van de Leerling schriftelijk (via een papieren formulier of digitaal via de website van Excellent Academy) heeft ontvangen, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8 en artikel 9 van deze Algemene Voorwaarden. De startdatum van de Overeenkomst is gelijk aan de datum waarop het (digitale) inschrijfformulier is ontvangen door Excellent Academy.

## Artikel 3

### Beëindiging van de Overeenkomst

3.1. De Contractant heeft gedurende 14 werkdagen na het sluiten van de Overeenkomst het recht om de Overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden (bedenktijd). De ontbinding dient uitsluitend plaats te vinden via een mail afkomstig van de Contractant met daarin een duidelijk verzoek voor opzegging van diensten of via het opzegformulier dat ingevuld dient te worden op (een van de vestigingen van) Excellent Academy of een van de NEDOP-instellingen. De Contractant dient ter plaatse een (digitale) bevestiging van opzegging te hebben ontvangen. Zonder de (digitale) bevestiging wordt de opzegging niet geaccepteerd.

Met deze formulering wordt het belang van het gebruik van het opzegformulier op locatie en het ontvangen van een (digitale) bevestiging van de opzegging duidelijk vermeld en benadrukt. De toevoeging dat de (digitale) bevestiging cruciaal is voor de geldigheid van de opzegging zorgt ervoor dat Contractanten zich bewust zijn van de noodzaak om de opzegging correct te laten verwerken en geldig te maken. Hiermee wordt het belang van een zorgvuldige afhandeling van de opzegprocedure benadrukt, in het voordeel van zowel Excellent Academy als de Contractant.

3.2. In afwijking van artikel 3.1 vervalt de bedenktijd indien een leerling twee proefflessen heeft bijgewoond, en de dienst daarmee is aangevangen, voor het einde van de bedenktijd.

3.3. De Overeenkomst kan uitsluitend worden aangegaan in de vorm van jaarcontract(en) of op doorlopende basis, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen. Partijen kunnen de Overeenkomst aangaan volgens een van de volgende mogelijkheden:

3.3.1 De Overeenkomst omvat contracten met een duur van één of meerdere jaren. De contractduur wordt bepaald op basis van de keuze van de partijen en kan variëren tussen één en vijf jaar. De beschikbare opties zijn als volgt:

- a) Een contract van één jaar (12 maanden)
- b) Een contract van twee jaar (24 maanden)
- c) Een contract van drie jaar (36 maanden)
- d) Een contract van vier jaar (48 maanden)
- e) Een contract van vijf jaar (60 maanden)

3.3.1.1 Elk contractjaar omvat een facturatieperiode van twaalf maanden, waarbij het afgesproken bedrag voor 4-wekelijks periodes gedurende alle twaalf maanden wordt gefactureerd. Ongeacht eventuele afwezigheid tijdens vakantieperiodes of andere tijdelijke afwezigheid, blijft het facturatieproces voortgezet gedurende de gehele contractduur. Met andere woorden, bij een contract van vijf jaar (60 maanden) wordt er gefactureerd voor alle

60 maanden, ongeacht eventuele afwezigheid.

3.3.1.2 Indien een les niet kan worden genoten vanwege ziekte, vakantie of andere redenen, bieden wij de mogelijkheid om deze lessen in te halen gedurende de looptijd van het contract, mits wordt voldaan aan de daarvoor geldende normen. Gemiste lessen kunnen, indien schriftelijk overeengekomen, ook na beëindiging van het contract worden ingehaald, op voorwaarde dat dit vooraf is afgesproken.

3.3.2 Doorlopend contract met een opzegtermijn van 3 maanden (+30 euro per 4 weken): De Overeenkomst wordt doorlopend aangegaan met een opzegtermijn van drie maanden. Hierbij worden de reguliere tarieven gehanteerd, zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden, vermeerderd met een bedrag van € 30 per 4 weken per afgenomen dienst.

3.3.3 Doorlopend contract met een opzegtermijn van 1 maand en een minimale inschrijfduur van 3 maanden (+50 euro per 4 weken): De Overeenkomst wordt doorlopend aangegaan met een opzegtermijn van een maand en vereist een minimale afname van 3 maanden diensten. Hierbij worden de reguliere tarieven gehanteerd, zoals bepaald in artikel 5 van deze algemene voorwaarden, vermeerderd met een bedrag van € 50 per 4 weken per afgenomen dienst.

Tussentijdse beëindiging is mogelijk met inachtneming van de opzegtermijn zoals hierboven is bepaald. De termijn gaat in op de 1e dag van de nieuwe kalendermaand. Bijvoorbeeld: in het geval er sprake is van een opzegtermijn van drie maanden dient voor opzegging per 1 april uiterlijk vóór 1 januari opgezegd te zijn.

3.4. De Contractant/Leerling kan, na het aanvangen van de Diensten of verstrijken van de termijn van 14 dagen, de Overeenkomst uitsluitend opzeggen of uitschrijven per aangetekende post of door een (digitaal) uitschrijfformulier op (een van de vestigingen van) Excellent Academy in te vullen. Het uitschrijfformulier wordt samen met Excellent Academy opgemaakt. De Contractant dient ter plaatse of via de post of via een (digitale) bevestiging van opzegging te hebben ontvangen. Zonder de (digitale) bevestiging wordt de opzegging niet geaccepteerd. Een eenzijdige opzegging door middel van het invullen van een uitschrijfformulier op afstand of sturen van een e-mail is niet geldig.

3.5. Bij opzegging van meerdere afgenomen Diensten, geldt de bepaalde opzegtermijn ten aanzien van elke afgenomen Dienst afzonderlijk.

3.6. Een verzoek tot het opzeggen van de Overeenkomst wordt alleen in behandeling genomen zodra er geen openstaande facturen zijn of als de Contractant samen met Excellent Academy een datum afspreekt waarop het gehele openstaande bedrag in één keer wordt afbetaald.

3.7. De Overeenkomst wordt stilzwijgend verlengd als er geen opzegging plaatsvindt. De opzegging dient uiterlijk één maand voor het einde van de contractperiode te zijn gedaan. De Contractant ontvangt voorafgaand aan de automatische verlenging een herinnering en een opt-out mogelijkheid. Door de stilzwijgende verlenging geeft de Contractant toestemming aan Excellent Academy om namens hem/haar de gegevens bij het inschrijfformulier periodiek (jaarlijks) over te nemen op een nieuw inschrijfformulier om de documenten en dossiers van ieder jaar apart te kunnen bijhouden.

3.8. De verlenging van de Overeenkomst gebeurt op basis van de hoofdovereenkomst. Dit betekent dat bij een jaarcontract de Overeenkomst opnieuw met een jaar en bij een driejarig contract de overeenkomst opnieuw met drie jaar wordt verlengd, indien er geen (tijdige) opzegging plaatsvindt.

**Voorbeeld:**

De Contractant sluit op 1 februari 2023 een Overeenkomst af voor een contract van 3 jaar. Dit betekent dat de hoofdovereenkomst loopt tot 31 januari 2026. Als de Contractant de diensten op 1 januari 2026 nog niet heeft opgezegd, wordt de Overeenkomst stilzwijgend verlengd tot 1 februari 2029. Dit houdt in dat de Overeenkomst automatisch wordt voortgezet voor een extra periode van 3 jaar, tenzij er tijdig wordt opgezegd.

De Overeenkomst blijft dus geldig en van kracht totdat er een tijdige opzegging plaatsvindt. Als de Contractant op enig moment besluit om de diensten te beëindigen, moet hij dat doen met een opzegtermijn van één maand voor het einde van een lopende contractperiode.

## Artikel 4

### Plaatsing

4.1. De plaatsing van een Leerling voor een Dienst op het tijdstip en bij een Vestiging is definitief na de ontvangst van de indeling van de Dienst door de Contractant.

4.2. De Contractant kan in bepaalde gevallen bij het invullen van het inschrijfformulier een keuze maken voor een Vestiging. Deze keuze geldt uitsluitend als een hulpmiddel om de Leerling makkelijker te plaatsen en is verder niet bindend voor Excellent Academy. Het kan voorkomen dat na inschrijving van een Leerling blijkt dat die Leerling niet geplaatst kan worden op het tijdstip en/of bij de Vestiging die de Leerling als keuze heeft opgegeven. Excellent Academy zal zich dan inspannen om een passend alternatief te bieden voor de Dienst op een ander tijdstip en/of bij een andere Vestiging, met inachtneming van maximaal één uur reistijd met het openbaar vervoer van de Vestiging van de keuze van de Leerling. De Contractant kan het aangeboden alternatief niet weigeren. Indien het niet mogelijk is om een alternatief te bieden bij een andere Vestiging dan kan de Contractant de Overeenkomst zonder opzegtermijn opzeggen. Excellent Academy zal een eventueel te veel betaald bedrag uiterlijk 6 maanden na de definitieve opzegging door de Contractant, indien deze uitgevoerd is conform artikel 3, terugstorten op een door de Contractant aan te duiden bankrekening.

## Artikel 5

### Tarieven

5.1 De volgende tarieven worden met de Contractant overeengekomen voor de diensten van Excellent Academy. Deze tarieven zijn in euro en excl. btw.

- Groep 3 t/m Groep 8 BASIS: EUR 125,00 per 4 weken
- Groep 3 t/m Groep 8 BRONS: EUR 245,00 per 4 weken
- Groep 3 t/m Groep 8 ZILVER: EUR 345,00 per 4 weken
- Groep 3 t/m Groep 8 GOUD: EUR 425,00 per 4 weken
- Groep 3 t/m Groep 8 DIAMANT: EUR 495,00 per 4 weken
- Groep 3 t/m Groep 8 EXCELLENT: EUR 595,00 per 4 weken
  
- Voortgezet onderwijs BASIS: EUR 125,00 per 4 weken
- Voortgezet onderwijs BRONS: EUR 245,00 per 4 weken
- Voortgezet onderwijs ZILVER: EUR 345,00 per 4 weken
- Voortgezet onderwijs GOUD: EUR 425,00 per 4 weken
- Voortgezet onderwijs DIAMANT: EUR 495,00 per 4 weken
- Voortgezet onderwijs EXCELLENT: EUR 595,00 per 4 weken

- Examenjaar BASIS: EUR 145,00 per 4 weken
  - Examenjaar Brons: EUR 295,00 per 4 weken
  - Examenjaar Zilver: EUR 395,00 per 4 weken
  - Examenjaar Goud: EUR 495,00 per 4 weken
  - Examenjaar DIAMANT: EUR 545,00 per 4 weken
  - Examenjaar EXCELLENT: EUR 645,00 per 4 weken
- 
- Privélessen 1-op-1: EUR 44,95 per uur
  - Privélessen 1-op-2: EUR 24,95 per uur

Deze tarieven zijn ook te vinden op de site van Excellent Academy (zie <https://excellentacademy.nl/>). De inhoud en aanbod voor iedere bijlespakket is beschreven op de site. Omdat onderwijsdiensten vrijgesteld zijn van omzetbelasting, is geen BTW verschuldigd. De tarieven worden per schooljaar vastgesteld.

5.2. De geldende tarieven voor de Diensten zijn 4-wekelijkse bedragen. Er is rekening mee gehouden dat niet iedere maand evenveel werkdagen bevat, het maandbedrag is echter elke maand gelijk.

5.3. Tijdens vakantieperiodes, inclusief de zomervakantie, blijft de facturatie onverminderd doorgaan bij Excellent Academy. Hoewel Excellent Academy begrip kan hebben voor het feit dat vakantieperiodes voor sommige leerlingen momenten van rust en ontspanning zijn, worden de lessen en bijbehorende kosten gedurende deze periodes doorlopend gefactureerd. Dit beleid draagt bij aan het behoud van een stabiele planning en de continuïteit van onze Diensten. Leerlingen die op vakantie gaan en daardoor mogelijk enkele lessen zullen missen, krijgen de mogelijkheid om de niet-genoten lessen op een later tijdstip in te halen. Het inhalen van gemiste lessen kan plaatsvinden na de vakantieperiode, in overleg met de locatiemanagers. Excellent Academy streeft ernaar om flexibiliteit te bieden bij het inhalen van gemiste lessen, echter, het aanbieden van deze mogelijkheid binnen een bepaalde termijn is niet verplicht.

5.4. Een extra Dienst buiten de gemaakte afspraken of vastgestelde dagen, wordt apart in rekening gebracht.

5.5. Andere tarieven kunnen van toepassing zijn indien deze onderling schriftelijk zijn overeengekomen.

5.6. Excellent Academy behoudt zich het recht voor om tussentijds de prijzen te wijzigen. In voorkomend geval zal Excellent Academy de Contractant minimaal 10 dagen van tevoren op de hoogte brengen van de wijziging via haar website of per e-mail. Indien de Contractant het niet eens is met de wijziging, dient hij dit uiterlijk 2 weken na bekendmaking schriftelijk door te geven aan Excellent Academy. Hierna zal er gezamenlijk worden gezocht naar een passende oplossing.

5.7. Materiaalkosten: Voor leerlingen van het basisonderwijs wordt er gebruikgemaakt van lesmaterialen zoals bijlesboeken en oefenboeken. Hiervoor worden tijdens de inschrijving van de leerling voor ieder schooljaar apart eenmalige materiaalkosten in rekening gebracht.

### **Eenmalige materiaalkosten:**

- Groep 1: € 75,00 voor stencils en methodeboeken
- Groep 2: € 75,00 voor stencils en methodeboeken
- Groep 3: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken
- Groep 4: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken
- Groep 5: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken
- Groep 6: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken
- Groep 7: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken



- Groep 8: € 150,00 voor toetstrainers, stencils en methodeboeken

5.8. Ongeacht of de leerling alle materialen wel of niet heeft ontvangen, zullen de materiaalkosten direct in rekening worden gebracht zodra een (proef)les is bijgewoond.

## Artikel 6

### Betalingsvoorwaarden

6.1. Voor aangeboden Diensten van Excellent Academy gelden de in dit artikel beschreven betalingswijzen. De betalingswijze is afhankelijk van de Dienst waarop de Overeenkomst betrekking heeft. Excellent Academy kan de betalingswijze op ieder gewenst moment wijzigen. Deze wijzigingen worden gecommuniceerd via e-mail of via de website voor de desbetreffende Dienst. In het geval de betalingswijze na de inschrijving, maar vóór de betaling wordt gewijzigd, wordt dit vermeld in de definitieve bevestigingsmail.

6.2. De kosten voor Diensten worden vooraf gefactureerd.

6.3 De contractant kan het verschuldigde bedrag betalen door dit zelf over te boeken op rekening van Excellent Academy, in contanten te betalen of te laten incasseren door Excellent Academy. Indien contractant ervoor kiest voor handmatige overboeking dat zijn hier extra kosten aan verboden:

- bij betalen via iDeal: € 2,95 extra per factuur
- bij contant betalen: € 4,95 extra per factuur

6.4. Betaling voor de Diensten dient door de Contractant uiterlijk op de eerste dag van iedere maand voldaan te zijn. Indien de betaling door de Contractant uitblijft wordt, met inachtneming van hetgeen in artikel 7 is bepaald, de vordering uit handen gegeven.

6.5. Bezwaren tegen de in rekening gebrachte bedragen dienen binnen 14 dagen na de factuurdatum aan Excellent Academy kenbaar te worden gemaakt. Bezwaren tegen de hoogte van een factuur schorten de betalingsverplichting niet op. Indien contractanten betalingsproblemen ondervinden, kunnen zij contact opnemen voor een betalingsregeling. Administratiekosten voor te late betalingen worden verlaagd tot EUR 10 per herinnering.

## Artikel 7

### Niet-tijdige betaling

7.1. Indien de Contractant het verschuldigde bedrag wil laten incasseren door Excellent Academy of door in werking treden van artikel 5.4 en Excellent Academy het verschuldigde bedrag om welke redenen dan ook niet kan incasseren, zullen storneringskosten ten bedrage van EUR 15 per keer bij de Contractant in rekening worden gebracht. Dit geldt niet voor gevallen waarbij de vertraging te wijten is aan Excellent Academy.

7.2 Indien de Contractant het verschuldigde bedrag zelf wil betalen, maar niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, ongeacht de reden daarvan, stuurt Excellent Academy de Contractant een betalingsherinnering waarin zij de Contractant de mogelijkheid biedt om alsnog binnen 7 dagen te betalen. Indien de Contractant niet binnen die termijn het verschuldigde bedrag volledig heeft betaald, is de Contractant zonder nadere ingebrekestelling in verzuim.

7.3. Indien de Contractant het bedrag zelf of via automatische incasso niet binnen de gestelde termijn volledig heeft betaald, dan is Excellent Academy gerechtigd de betreffende Diensten op te schorten totdat Excellent Academy het volledige verschuldigde bedrag heeft ontvangen, dan wel de

Overeenkomst met onmiddellijke ingang te ontbinden.

7.4. De aan de betalingsherinnering verbonden (buitengerechtelijke) administratiekosten ten bedrage van EUR 15 bij de tweede herinnering, zullen Contractant in rekening gebracht worden in overeenstemming met het Besluit Vergoeding voor Buitengerechtelijke Incassokosten.

7.5. Bij achterwege blijven van de betaling, zal Excellent Academy overgaan tot (gerechtelijke) invordering. In een dergelijk geval zijn alle daaruit voortvloeiende kosten (zowel gerechtelijke als buitengerechtelijke kosten) voor rekening van Contractant. Deze kosten bedragen altijd 15% van de hoofdsom met een minimum van € 40,-.

7.6. Excellent Academy behoudt het recht om de leerling te schorsen voor de Diensten en/of de overeenkomst eenzijdig te ontbinden als de Contractant niet voldoet aan de betalingsverplichting. Bij het ontbinden van de overeenkomst behoudt Excellent Academy het recht om gebruik te maken van alle rechten die voortvloeien uit deze overeenkomst.

## Artikel 8

### Huiswerkbegeleiding en/of bijles (klassikaal)

8.1. Inschrijving voor aangeboden Diensten van Excellent Academy is mogelijk (i) via de website van Excellent Academy ([excellentacademy.nl](http://excellentacademy.nl)) of (ii) telefonisch.

8.2. Excellent Academy zal na inschrijving, indien nodig wordt gevonden, een intakegesprek houden met de Leerling alvorens de Leerling te plaatsen voor de afname van de Dienst(en). De inhoud en de uitgangspunten van de begeleiding zijn vastgelegd op de website van Excellent Academy. De Contractant heeft deze voor aanvang van de begeleiding bekeken. Voor wat betreft de feitelijke inhoud van de begeleiding, wordt de inhoud van de website geacht deel uit te maken van deze Overeenkomst. Voor zover nodig worden het doel en de inhoud van de begeleiding vastgesteld aan de hand van een voorafgaand onderzoek (screening). De uitslag van dit onderzoek wordt met de Contractant besproken. Daar waar mogelijk en nodig blijkt te zijn, zal het doel en de inhoud van de begeleiding op het persoonlijke gebruikersdeel van de Contractant worden weergegeven.

8.3. De Leerling dient altijd tijdig aanwezig te zijn voor de lessen met de benodigde materialen. Eventuele afwezigheid dient tijdig te worden doorgegeven via de website van Excellent Academy.

8.4. Vakanties en feestdagen:

- a) **Alle diensten** gaan door tijdens de vakanties, tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen. Dit geldt voor alle nationale en reguliere vakantiedagen zoals Herfstvakantie, Kerstvakantie en Meivakantie.
- b) **Zomervakantie:** Tijdens de zomervakantie gaan de lessen/diensten en facturatie WEL door. De Contractant kan zich hier apart voor afmelden via de website of via email. Zie artikel 5.3 voor verdere toelichting.
- c) **Afwijkende gevallen:** Alle diensten gaan door tijdens de vakanties, tenzij expliciet schriftelijk anders is overeengekomen.

8.5. Bij ziekte van de Leerling die langer aanhoudt dan zes (6) aaneengesloten maanden, brengt Excellent Academy, op schriftelijke aanvraag van de Contractant, de daaropvolgende ziektedagen niet in rekening. Excellent Academy kan een bewijs verlangen om de reden van het verzuim aannemelijk te maken, bijvoorbeeld een verklaring van de huisarts.

8.6. Indien een Leerling een les niet kan bijwonen of wil annuleren, dient hij/zij dit tijdig door te geven via de website van Excellent Academy. Annuleringen dienen minimaal 2 uur voor aanvang van de geplande les te worden doorgegeven.

8.7. Bij tijdige afmeldingen of annuleringen zal Excellent Academy proberen om binnen 6 maanden inhaallessen in te plannen voor de gemiste lessen. Excellent Academy zal redelijke inspanningen verrichten om inhaallessen mogelijk te maken, afhankelijk van beschikbaarheid van begeleiders en lesruimte.

8.8. Bij niet-tijdige afmeldingen, dat wil zeggen afmeldingen binnen 2 uur voor aanvang van de geplande les, kan de Contractant geen aanspraak maken op de mogelijkheid om de lessen in te halen.

8.9. Excellent Academy behoudt zich het recht voor om, in geval van bijzondere omstandigheden, lessen te annuleren of te verzetten. In dergelijke gevallen zal Excellent Academy zich inspannen om de Leerling tijdig op de hoogte te stellen en, indien mogelijk, passende compensatie of alternatieve arrangementen aan te bieden.

8.10. Bij annuleringen door Excellent Academy als gevolg van onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte van een begeleider of overmacht, zal Excellent Academy in goed overleg met de Leerling trachten om inhaallessen te plannen of, indien niet mogelijk, restitutie van het betaalde lesgeld aanbieden.

8.11. Contractant en Leerling erkennen dat de mogelijkheid om lessen in te halen afhankelijk is van beschikbaarheid van begeleiders en lesruimte, en dat het niet altijd mogelijk is om inhaallessen te garanderen.

## Artikel 9

### Privélessen

9.1. Inschrijving voor door Excellent Academy aangeboden privélessen is mogelijk (i) via de website van Excellent Academy (Excellent Academy.nl) of (ii) telefonisch.

9.2. Alle bepalingen die in deze overeenkomst zijn opgenomen, zijn eveneens van toepassing op Privélessen, met uitzondering van de regeling met betrekking tot de proeflessen en verplaatsing van de lessen.

9.3. De Contractant is te allen tijde verplicht om te betalen voor de privélessen, ongeacht of de diensten worden beëindigd binnen de proefperiode of de (wettelijke) bedenktijd. Het recht op gratis proeflessen is niet van toepassing op privélessen.

9.3. Een verzoek tot het verplaatsen van één of meer privélessen kan slechts worden ingediend indien dit verzoek uiterlijk 48 uur voor aanvang van de privéles is gedaan, en het kan alleen worden ingewilligd indien de begeleider op de nieuwe datum beschikbaar is. De inhaalles dient uiterlijk binnen drie (3) maanden te worden ingepland en afgenomen.

9.4. Als een privéles door de Leerling wordt afgezegd korter dan 24 uur van tevoren, anders dan door overmacht of ziekte, dan is de Contractant de kosten voor de bijles verschuldigd.

9.5. Als een bijles afgezegd wordt vanwege verhindering van de begeleider, dan wordt de les binnen een periode van maximaal 12 maanden ingehaald. De begeleider dient minimaal 3 opties op verschillende tijden en/of dagen te bieden voor de inhaalles. De Contractant mag niet zonder opgave van een aannemelijke reden alle opties weigeren. Indien Excellent Academy, ondanks alle aangeboden opties, er niet in slaagt om de inhaalles binnen de gestelde termijn te laten plaatsvinden, dan heeft de Contractant recht op restitutie van het bedrag, indien hij hiertoe een schriftelijk verzoek indient bij Excellent Academy.

9.6. De privélessen gaan ook tijdens de vakantiedagen door, tenzij expliciet anders gecommuniceerd door Excellent Academy.

9.7. Excellent Academy stelt zich nadrukkelijk op het standpunt dat het mogelijk is om een privéles thuis, onder toezicht van een ouder/verzorger te verzorgen. Mocht de Contractant naar eigen bevinding anders handelen, dan draagt de Contractant hiervoor de volledige verantwoordelijkheid.

9.8. De Contractant aanvaardt bij verstrekking van de opdracht de volledige verantwoordelijkheid voor het noodzakelijke toezicht op de privéles in eigen huis, en houdt toezicht op de behoorlijke invulling van een professionele werkrelatie tussen de Leerling en de begeleider.

9.9. Excellent Academy is niet aansprakelijk voor enige schade als gevolg van het handelen van een begeleider tijdens een privéles thuis, waaronder, doch niet uitsluitend, breuk en/of diefstal.

## Artikel 10

# Specifieke Bepalingen voor Gedupeerde Ouders door de Toeslagenaffaire

### 10.1 Definities

Voor de toepassing van dit artikel worden de volgende termen gedefinieerd zoals aangegeven:

1. "Gedupeerde ouders" zijn ouders die door overheidsacties in de toeslagenaffaire benadeeld zijn, wat heeft geleid tot onderwijsachterstanden bij hun kinderen.
2. "Overheidsinstellingen" omvatten gemeentelijke, provinciale of nationale instanties verantwoordelijk voor het verstrekken van onderwijsondersteuning of compensaties.
3. "Machtiging" is een schriftelijke overeenkomst waarbij ouders Excellent Academy toestemming geven om namens hen aanvragen in te dienen bij overheidsinstellingen.

### 10.2 Rechten van Gedupeerde Ouders

1. Gedupeerde ouders hebben het recht om Excellent Academy kosteloos en vrijblijvend te machtigen voor het indienen van aanvragen voor onderwijsondersteuning bij relevante overheidsinstellingen.
2. Ouders hebben recht op transparantie en informatie over de voortgang en uitkomsten van de ingediende aanvraag.

### 10.3 Toestemming en Aansprakelijkheid

1. Toestemming voor Aanvraag: De ouder verleent, door het invullen van het (digitale) toestemmingsformulier of een vervolformulier, volledige toestemming aan Excellent Academy om namens hem/haar een aanvraag in te dienen bij de desbetreffende instelling of instantie voor het verkrijgen van het recht op lessen bij Excellent Academy. Deze toestemming beslaat alle noodzakelijke stappen voor het aanvraagproces, inclusief maar niet beperkt tot, het indienen van vereiste documenten en het voeren van benodigde gesprekken.
2. Vrijwaring van Aansprakelijkheid: Excellent Academy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele afwijzingen van de aanvraag of voor fouten, omissies, of problemen die kunnen ontstaan tijdens het aanvraagproces. Dit omvat geen aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, of enige andere vorm van schade die voortvloeit uit het niet verkrijgen van het recht op lessen of ondersteuning.

### 10.3 Verplichtingen van Excellent Academy

Excellent Academy committeert zich aan het indienen van de aanvragen bij de relevante overheidsinstellingen namens de ouders en tracht een zorgvuldige en transparante behandeling van deze aanvragen. Excellent Academy houdt de ouders periodiek op de hoogte van de voortgang en behandelt de persoonlijke gegevens vertrouwelijk.

### 10.4 Financiële Afhandeling en Bindende Overeenkomst

1. Eventuele budgetten toegekend door overheidsinstellingen voor de onderwijsondersteuning worden direct aan Excellent Academy uitbetaald. Deze budgetten worden niet aan de ouders overgemaakt.
2. Vanaf de toekenning van het budget voor onderwijsondersteuning is het de ouders niet toegestaan hun dossier in te trekken of de ondersteuning van een andere instelling te zoeken, tenzij met schriftelijke toestemming van Excellent Academy.
3. Bij niet-nakoming van deze overeenkomst door de ouders, behoudt Excellent Academy zich het recht voor om de toegekende budgetten niet aan de ouders uit te keren.

#### 10.5 Herroepingsrecht

"Excellent Academy behoudt zich het recht voor om de dienstverleningsovereenkomst te herzien of te beëindigen, indien de samenwerking met de ouders of de uitvoering van de dienst ernstig wordt belemmerd door acties, nalatigheid of het niet nakomen van de overeenkomst door de ouders. In dergelijke gevallen zal Excellent Academy de ouders schriftelijk informeren over de herroeping of beëindiging van de diensten, met vermelding van de redenen voor deze beslissing."

#### 10.6 Wijzigingen, Aanvullingen, en Geschillen

Elke wijziging of aanvulling op deze overeenkomst dient schriftelijk te worden overeengekomen tussen Excellent Academy en de ouders. Geschillen worden eerst via mediation aangepakt; indien dit geen oplossing biedt, wordt het geschil voorgelegd aan de bevoegde rechter.

### Artikel 11

## Cameratoezicht

1. Doelstelling: Excellent Academy voert cameratoezicht in op alle vestigingen als onderdeel van onze inspanningen om de veiligheid van onze leerlingen en medewerkers te waarborgen en om problematische situaties met ouders te voorkomen. Dit toezicht wordt strikt uitgevoerd binnen de wettelijke kaders van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
2. Juridische grondslag: Het gebruik van cameratoezicht door Excellent Academy is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang om een veilige omgeving te creëren (AVG Artikel 6(1)(f)). De belangen van de school in het waarborgen van deze veiligheid zijn zorgvuldig afgewogen tegen de privacyrechten van de betrokkenen.
3. Transparantie: Excellent Academy zorgt voor duidelijke communicatie over het gebruik van cameratoezicht. Bij elke ingang van onze vestigingen worden bezoekers via goed zichtbare borden geïnformeerd over de aanwezigheid van camera's. Een gedetailleerde privacyverklaring is beschikbaar op onze website en bij de schooladministratie, waarin de toepassing, opslagduur, en de rechten van betrokkenen ten aanzien van hun persoonsgegevens worden beschreven.
4. Locaties en dataminimalisatie: Cameratoezicht wordt enkel toegepast op locaties waar dit noodzakelijk is voor de veiligheid en waar geen hoge privacyverwachtingen bestaan. WC ruimtes worden expliciet uitgesloten van cameratoezicht om de privacy van onze leerlingen en medewerkers te beschermen. De school verbindt zich aan het principe van dataminimalisatie, waarbij alleen noodzakelijke gegevens worden verzameld en verwerkt.
5. Beveiliging en toegang: De beelden opgenomen door de beveiligingscamera's worden beschermd met passende beveiligingsmaatregelen tegen ongeautoriseerde toegang, wijziging of vernietiging. Toegang tot deze beelden is strikt beperkt tot geautoriseerd personeel dat deze voor legitieme doeleinden nodig heeft.
6. Bewaartermijn: Camerabeelden worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor het bereiken van de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, met inachtneming van een vooraf vastgestelde maximale bewaartermijn. Na deze periode worden de beelden veilig en permanent verwijderd.
7. Rechten van betrokkenen: Personen die gefilmd worden door het cameratoezicht van Excellent Academy hebben het recht op inzage, rectificatie, en verwijdering van hun persoonsgegevens, evenals het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. De school stelt duidelijke procedures beschikbaar voor betrokkenen om deze rechten uit te oefenen.

Door dit artikel op te nemen als aanvulling op de algemene voorwaarden van Excellent Academy, verbinden we ons aan een zorgvuldige, transparante, en wettelijk conforme implementatie van cameratoezicht, met volledige respect voor de privacy van alle betrokkenen.

## Artikel 12

### Opname van Telefoongesprekken

12.1. Doelstelling: In het kader van het verbeteren van de kwaliteit van onze dienstverlening, het trainen van medewerkers, en het voorkomen of oplossen van geschillen, neemt Excellent Academy alle telefoongesprekken op die gevoerd worden via de officiële telefoonlijnen van de academie. Deze maatregel wordt uitgevoerd in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

12.2. Juridische grondslag: De opname van telefoongesprekken is gebaseerd op het gerechtvaardigd belang van Excellent Academy (AVG Artikel 6(1)(f)) om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, medewerkers te trainen, en mogelijke problemen of geschillen effectief aan te pakken. Dit belang is zorgvuldig afgewogen tegen de privacyrechten van de betrokkenen.

12.3. Transparantie en toestemming: Bij aanvang van elk telefoongesprek worden bellers geïnformeerd over het feit dat het gesprek wordt opgenomen voor de bovengenoemde doeleinden. Bellers krijgen de mogelijkheid om bezwaar te maken tegen de opname; in dergelijke gevallen worden alternatieve communicatiemethoden aangeboden.

12.4. Beperking van het gebruik: De opgenomen gesprekken zullen uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden zoals vermeld in dit artikel. De toegang tot deze opnamen is strikt beperkt tot daartoe geautoriseerd personeel dat deze opnamen nodig heeft voor het uitvoeren van hun functie.

12.5. Beveiliging van gegevens: Excellent Academy verplicht zich tot het treffen van passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging van de opgenomen gesprekken te waarborgen, inclusief bescherming tegen ongeautoriseerde of onwettige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging.

12.6. Bewaartermijn: Opnames worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor de realisatie van de doeleinden waarvoor ze zijn verzameld, met een duidelijk gedefinieerde maximale bewaartermijn. Na afloop van deze termijn worden de opnames veilig gewist of geanonimiseerd.

12.7. Rechten van betrokkenen: Individuen wiens gesprekken worden opgenomen hebben recht op inzage, correctie, en verwijdering van hun persoonsgegevens, evenals het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking. Excellent Academy stelt procedures beschikbaar om deze rechten te faciliteren en zal betrokkenen informeren over hoe zij hun rechten kunnen uitoefenen.

Dit artikel wordt opgenomen als een essentiële aanvulling op de algemene voorwaarden van Excellent Academy, waarbij het commitment aan een verantwoordelijke en privacybewuste verwerking van persoonsgegevens in het kader van telefoongesprekken wordt bevestigd.

## Artikel 13

### Administratie adres

13.1 De Contractant is verplicht alle correspondentie te richten aan:

contact@Excellentacademy.nl, waarbij duidelijk de gegevens van de betreffende persoon vermeld dienen te worden. Communicatie vanuit een onbekende afzender of afspraken via andere kanalen worden niet door Excellent Academy in behandeling genomen en kunnen niet worden gebruikt als geldig bewijsmateriaal.

## Artikel 14

### Uitvoering van de Overeenkomst

14.1. Excellent Academy zal de Overeenkomst naar beste inzicht en deskundigheid uitvoeren.

14.2. Excellent Academy heeft het recht bepaalde werkzaamheden te laten verrichten door derden. De toepasselijkheid van de artikelen 7:404 en 7:409 BW worden uitdrukkelijk uitgesloten.

14.3. Excellent Academy zal zich houden aan alle toepasselijke wet- en regelgeving met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens en de privacy van klanten en leerlingen. De Contractant en Leerling verbinden zich ertoe alle noodzakelijke toestemmingen en informatie te verstrekken om te voldoen aan de geldende privacywetgeving.

14.4. De Contractant verplicht zich tot het verstrekken van de juiste contactgegevens aan Excellent Academy ten bate van de facturatie en het contact. De Contractant geeft eventuele wijzigingen in de contactgegevens tijdig en schriftelijk door aan Excellent Academy.

14.5. Persoonsgegevens worden door Excellent Academy zorgvuldig bewaard en zijn uitsluitend toegankelijk voor medewerkers van Excellent Academy. De persoonsgegevens mogen uitsluitend worden gebruikt door Excellent Academy en de aan haar gelieerde vennootschappen voor onderwijsinhoudelijke communicatie met Contractant en/of Leerling, waaronder in ieder geval inbegrepen, het verstrekken van informatie over afgenomen diensten, promotiedoeleinden en het verzenden van Excellent Academy nieuwsbrieven. Excellent Academy neemt hierbij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) in acht. Indien de Contractant en/of Leerling toestemming heeft gegeven, is het Excellent Academy toegestaan de onderwijsgegevens van de Leerling van zijn/haar onderwijsinstellingen in te zien. De Leerling verstrekt Excellent Academy hiertoe de benodigde gegevens. Contractant en Leerling hebben recht op inzage in de over hen opgenomen gegevens en het (laten) doorvoeren van een eventuele correctie daarvan.

14.6. Indien de Leerling dit expliciet wenst, is de door de Leerling in vertrouwen ter beschikking gestelde informatie aan Excellent Academy (of een van haar medewerkers), niet toegankelijk voor de Contractant, de ouders en/of verzorgers van de Leerling, tenzij Excellent Academy dit in strijd acht met (i) het belang, (ii) de fysieke integriteit, en/of (iii) de psychologische integriteit van de Leerling, klasgenoten van de Leerling of andere betrokkenen, welke openbaarmaking van de ter beschikking gestelde informatie rechtvaardigt. Dit staat uitsluitend ter beoordeling van Excellent Academy.

14.7. Voor de begeleiding van de Leerling en het voeren en verwerken van de leerling administratie, is Excellent Academy volledig afhankelijk van de medewerking van de Leerling. Als de Leerling niet meewerkt of bewust gegevens achterhoudt of vervalst, is Excellent Academy hiervoor, en voor het hierdoor eventueel niet slagen van de begeleiding, niet aansprakelijk.

14.8. Excellent Academy biedt geen garantie voor de te behalen van studieresultaten of het slagen van de begeleiding. Excellent Academy aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid betreffende de door



de leerling/student op school te behalen resultaten.

14.9. De Leerling verplicht zich tot het naleven van redelijke handelingen en gedrag, overeenkomstig wat van een leerling verwacht mag worden en conform de gedragscode van Excellent Academy, zoals vermeld op de website van Excellent. Bij het niet naleven van deze regels, behoudt Excellent Academy zich het recht voor om de Leerling uit te sluiten van verdere deelname aan de door Excellent Academy aangeboden Dienst, zonder gehouden te zijn tot enige vorm van schadevergoeding of restitutie van het betaalde tarief.

14.10. Het is de 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 begeleider en/of begeleiders. Bij overtreding van (één van) deze verboden is Excellent Academy bevoegd de Leerling uit te sluiten van verdere deelname aan de door Excellent Academy aangeboden Dienst(en) en/of de Overeenkomst te ontbinden, zonder dat Excellent Academy gehouden is tot enige vorm van schadevergoeding of restitutie van (een gedeelte van) het verschuldigde tarief.

14.11. Leerling is niet gerechtigd de rechten en verplichtingen uit de Overeenkomst over te dragen aan derden zonder schriftelijke toestemming van Excellent Academy.

## Artikel 15

### **Beroep op toezeggingen medewerkers van Excellent Academy**

15.1 Beroep op toezeggingen van medewerkers van Excellent Academy kan uitsluitend plaatsvinden indien deze toezeggingen door de medewerkers schriftelijk zijn bevestigd vanuit [contact@Excellentacademy.nl](mailto:contact@Excellentacademy.nl) of andere officiële communicatiekanalen van Excellent Academy. De medewerkers van Excellent Academy zijn geïnstrueerd om toezeggingen prompt schriftelijk te bevestigen. Het doen van een beroep op niet schriftelijk bevestigde toezeggingen is niet mogelijk en zal derhalve niet worden gehonoreerd.

## Artikel 16

### **Klachtenprocedure**

16.1. Klachten over de verleende Diensten dienen door de Contractant zo snel mogelijk, doch uiterlijk binnen twee (2) weken na het ontstaan van de klacht schriftelijk (per e-mail naar: [contact@Excellentacademy.nl](mailto:contact@Excellentacademy.nl) o.v.v. klacht) te worden gemeld aan Excellent Academy. De klacht dient duidelijk te zijn gemotiveerd.

16.2. Indien een klacht naar het oordeel van Excellent Academy gegrond is, zal Excellent Academy de werkzaamheden alsnog verrichten zoals overeengekomen.

16.3. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen Diensten niet meer mogelijk blijkt, zal Excellent Academy slechts gehouden zijn tot terugbetaling van het gedeelte van het door de Contractant betaalde bedrag waarvoor geen Diensten meer geleverd kunnen worden.

16.4. Geen aanspraak kan worden gemaakt op klachten met betrekking tot Diensten die naar behoren zijn verlopen of op Diensten die nog in de toekomst zullen worden verricht. De reikwijdte van de klacht is beperkt tot het specifieke moment en geval waarop de klacht is ontstaan. Indien de klacht betrekking heeft op diensten die al voltooid zijn en naar behoren zijn uitgevoerd, of op diensten die nog niet zijn geleverd, zal Excellent Academy geen verplichting hebben om aanvullende maatregelen te nemen of enige vorm van compensatie te bieden. De klacht zal enkel worden beoordeeld op basis van de omstandigheden en feiten die zich hebben voorgedaan op het moment van indiening en/of gedurende de periode van de klacht.

## Artikel 17

### Aansprakelijkheid

17.1. De Contractant is tegenover Excellent Academy aansprakelijk voor alle schade die Excellent Academy lijdt door toedoen van de Contractant of de Leerling. De Contractant vrijwaart Excellent Academy tevens voor eventuele aanspraken van derden die in verband met de uitvoering van de Diensten schade lijden en welke aan Contractant of Leerling toerekenbaar is.

17.2. Indien Excellent Academy aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel 14 is geregeld. De beperkingen uit dit artikel 14 gelden niet indien de schade is te wijten aan opzet of grove schuld van Excellent Academy en/of van (één van) haar medewerkers.

17.3. Medewerkers van Excellent Academy zijn niet gerechtigd tot het doen van uitspraken aangaande de aansprakelijkheid van Excellent Academy.

17.4. Excellent Academy selecteert haar medewerkers met zorg, maar is niet aansprakelijk indien deze tekortschieten in hun taak of zorgvuldigheid. Excellent Academy aanvaardt dan ook geen enkele aansprakelijkheid voor tegenvallende (eind)resultaten op basis van de geleverde Diensten.

17.5. De Leerling en de Contractant zijn verplicht deugdelijk verzekerd te zijn (wettelijke aansprakelijkheids-, reis- en/of annuleringsverzekering). Excellent Academy is niet aansprakelijk voor schade waarvoor een verzekering dekking biedt.

17.6. Excellent Academy is niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal, verlies of beschadiging van zaken tijdens het bezoek aan een Vestiging, of tijdens privéles of bijles thuis. De Leerling wordt geadviseerd geen waardevolle spullen onbeheerd achter te laten in de Vestiging.

17.7. Excellent Academy is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat Excellent Academy is uitgegaan van door de Contractant en/of Leerling verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.

17.8. Excellent Academy kan niet aansprakelijk worden gesteld voor incidenten en kwesties die buiten de vestigingen van Excellent Academy plaatsvinden.

17.9. De aansprakelijkheid van Excellent Academy voor derving van genot, gevolgschade, gemiste besparingen en andere indirecte schade is beperkt tot maximaal EUR 200,-, zegge: tweehonderd euro.

17.10. De aansprakelijkheid van Excellent Academy, daaronder begrepen aansprakelijkheid voor letsel- en overlijdensschade, is te allen tijde beperkt tot het bedrag waarvoor Excellent Academy is verzekerd, en in ieder geval tot maximaal EUR 200,-, zegge: tweehonderd euro.

17.11. In geval van aansprakelijkheid van Excellent Academy, zijn Contractant en Leerling gehouden tot overdracht aan Excellent Academy van alle verhaalsrechten en aanspraken die de Contractant en/of Leerling op derden hebben terzake van de schade.

17.12. Leerlingen krijgen een indeling en rooster waarop vermeld staat wanneer de Diensten genoten kunnen worden. Contractant is verantwoordelijk voor het tijdig brengen en op halen van de leerling voor de Diensten bij Excellent Academy. Excellent Academy aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor de eventuele schade die kan ontstaan, omdat er niet gehouden is aan deze

regel.

17.13. Excellent Academy kan niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk worden gehouden voor de schade en/of incidenten die plaatsvinden voor de aanvang of na het einde van de Diensten door de leerling. Dit geldt voor zowel de gevallen binnen als buiten (een van) de vestiging(en) van Excellent Academy.

17.14. Zowel de begeleiders als de directie bij Excellent Academy zullen zich tot het uiterste inspannen om de veiligheid van de leerlingen voor, tijdens en na de lessen te waarborgen. Excellent Academy kan echter niet aansprakelijk en/of verantwoordelijk worden gehouden voor de schade en/of incidenten die plaatsvinden wanneer de leerling zich niet houdt aan de regels die redelijkerwijs bekend dienen te zijn en aan de instructies en regels die door de begeleider(s) en/of directie zijn gegeven.

17.15. Het is niet toegestaan om prijsafspraken te maken met een begeleider. In het geval een begeleider alsnog wordt benaderd met dergelijke verzoeken, zal er een geldboete van EUR 2500,- (zegge: tweeduizendvijfhonderd euro) worden gehanteerd. Ook heeft Excellent Academy het recht om de Leerling in kwestie te schorsen zonder de overeenkomst te ontbinden. In dat geval blijft de contractant betalen voor de diensten tot einde van haar contractduur. Bij herhaaldelijk overtreden geldt een extra geldboete van EUR 2500,- (zegge: tweeduizendvijfhonderd euro) per overtreding.

## Artikel 18

### Overmacht

18.1. Excellent Academy is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoegehinderd worden als gevolg van overmacht.

18.2. 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 Excellent Academy geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Excellent Academy niet in staat is de verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van Excellent Academy, ziekte en/of arbeidsongeschiktheid daaronder begrepen.

18.3. In geval van overmacht zal Excellent Academy zich inspannen om een passend alternatief te bieden voor de Dienst op een ander tijdstip of bij een andere Vestiging. Hierbij zal rekening worden gehouden met maximaal één uur reistijd met het openbaar vervoer van de Vestiging waarvoor de Leerling zich heeft ingeschreven. Indien dat niet mogelijk blijkt, dan kan de Contractant de Overeenkomst opzeggen waarna Excellent Academy een eventueel te veel betaald bedrag uiterlijk 12 maanden na het einde van schooljaar terugstort op een door de Contractant aan te duiden bank- of girorekening

18.4. In geval van overmacht bij een door Excellent Academy aangeboden Dienst, voortkomende uit ziekte van een door Excellent Academy ingeschakelde begeleider of andere persoon welke rechtstreeks bij de uitvoering van de opdracht is betrokken, zal Excellent Academy zich inspannen om de Leerling (met voorrang) in te delen bij een andere door Excellent Academy aangeboden Dienst. Hierbij heeft Excellent Academy het recht om af te wijken van het maximaal aantal Leerlingen dat bij een begeleider deelneemt aan de Dienst.

## Artikel 19

### Intellectuele eigendom en auteursrechten

19.1. Excellent Academy behoudt zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de Auteurswet.

19.2. Het is Leerling noch Contractant toegestaan de door Excellent Academy verstrekte materialen, zoals boeken, toetstrainers, opgavenbundels, toetsen, en hand-outs, alsmede door Leerling gemaakte aantekeningen tijdens de door Excellent Academy aangeboden Dienst, zonder voorafgaande toestemming van Excellent Academy te verveelvoudigen en/of openbaar te maken, en/of ter kennis van derden te brengen.

19.3. Modellen, methodieken en instrumenten die ontwikkeld en/of toegepast worden door Excellent Academy voor het verrichten van de Diensten, zijn en blijven eigendom van Excellent Academy, ook indien deze bij het verrichten van de Diensten aan de Leerling en/of Contractant beschikbaar zijn gesteld. Publicatie of andere vormen van openbaarmaking hiervan, kan alleen na verkregen schriftelijke toestemming van Excellent Academy.

## Artikel 20

### Wijzigingen in de Diensten

Excellent Academy behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in de aangeboden Diensten, zoals lesroosters, locaties of begeleiders. Contractanten en Leerlingen zullen tijdig op de hoogte worden gebracht van dergelijke wijzigingen en deze zullen geen aanleiding geven tot enige vorm van compensatie of schadevergoeding.

## Artikel 21

### Openbaarmaking en Transparantie

Excellent Academy zal alle relevante informatie met betrekking tot de aangeboden Diensten, tarieven en voorwaarden openbaar maken en transparant zijn over haar bedrijfspraktijken.

## Artikel 22

### Geschillen

Partijen zullen eerst een beroep op de rechter doen nadat zij zich tot het uiterste hebben ingespannen een geschil in onderling overleg te beslechten.

## Artikel 23

### Toepasselijk recht

Op elke Overeenkomst tussen Excellent Academy en de Contractant is uitsluitend Nederlands recht van toepassing, ook indien de Contractant woonachtig of gevestigd is in het buitenland.

## Artikel 24

### Klantenservice en Communicatie

Voor vragen, opmerkingen, of klachten over de Diensten of de Overeenkomst kunnen Contractanten en Leerlingen contact opnemen met de klantenservice van Excellent Academy via het e-mailadres [contact@Excellentacademy.nl](mailto:contact@Excellentacademy.nl).

## Artikel 25

### Overige bepalingen

- 25.1. De Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden bevatten alle afspraken tussen de Contractant, de Leerling en Excellent Academy met betrekking tot het onderwerp van de Overeenkomst, en treden in de plaats van alle eerdere mondelinge en schriftelijke afspraken, toezeggingen, verklaringen en garanties.
- 25.2. De Overeenkomst en de Algemene Voorwaarden zijn bindend voor de Contractant, de Leerling en Excellent Academy en hun respectieve rechtsopvolgers.
- 25.3. Excellent Academy behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden op elk moment te wijzigen. De gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden zal alle voorgaande versies vervangen en zal van kracht zijn voor alle contractanten vanaf het moment van publicatie op de website van Excellent Academy.
- 25.4. De Contractant en Leerling zijn verantwoordelijk voor het regelmatig controleren van de website van Excellent Academy op updates en wijzigingen in de Algemene Voorwaarden.
- 25.5. In geval van tegenstrijdigheid tussen de Algemene Voorwaarden en andere documenten of mededelingen van Excellent Academy, prevaleren de bepalingen van de Algemene Voorwaarden.
- 25.6. Indien een bepaling uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden nietig en/of vernietigbaar is, laat dit de geldigheid van de overige bepalingen onverlet. Partijen zullen alsdan in overleg treden om een nieuwe bepaling ter vervanging van de nietige en/of vernietigbare bepaling overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.
- 25.7. Indien er sprake is van een situatie die niet in deze Algemene Voorwaarden is voorzien, dan zal Excellent Academy in overleg met de Contractant en Leerling een oplossing trachten te vinden die in lijn is met de bedoeling en strekking van de Algemene Voorwaarden.
- 25.8. Excellent Academy kan rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de Overeenkomst en/of de Algemene Voorwaarden overdragen aan derden, mits zij de Contractant en Leerling hiervan tijdig schriftelijk op de hoogte stelt.

## Artikel 26

### Inzet van Personeel en Uitvoering van Diensten

1. Inzet van Personeel: Excellent Academy maakt voor de uitvoering van de overeengekomen diensten mogelijk gebruik van diverse typen personeel, waaronder maar niet beperkt tot studenten, freelancers, zzp'ers, externe partijen en onderaannemers. De selectie van personeel is gebaseerd op de behoefte aan adequate uitvoering van de dienstverlening en niet noodzakelijkerwijs op formele kwalificaties of diploma's. Het primaire doel is het handhaven van een hoge standaard van dienstverlening, gericht op de tevredenheid van onze cliënten.
2. Flexibiliteit in Personeelsinzet: Door veranderingen in de arbeidsmarkt en beschikbaarheid van personeel kan Excellent Academy niet altijd consistentie bieden in de persoon die de diensten levert. Ongeacht deze wisselingen garandeert Excellent Academy dat de dienstverlening voldoet aan de interne kwaliteitscriteria die zijn vastgesteld om aan de behoeften van onze cliënten te voldoen. De geldigheid van de overeenkomst wordt niet beïnvloed zolang de diensten worden geleverd conform de normen van Excellent Academy.

## Artikel 27

### Kwaliteitsgarantie en Verantwoordelijkheden

1. Kwaliteitsgarantie: Excellent Academy verbindt zich ertoe om alle diensten met zorg en professionaliteit te leveren, met als doel het bereiken van de hoogst mogelijke cliënttevredenheid binnen de mogelijkheden van de beschikbare middelen. Excellent Academy's verantwoordelijkheid is beperkt tot een inspanningsverplichting gebaseerd op de bekwaamheid en de inzet van het ingeschakelde personeel, en strekt zich niet uit tot het garanderen van specifieke onderwijsresultaten.

2. Naleving van Standaarden: Terwijl formele kwalificaties van personeel variabel kunnen zijn, verzekert Excellent Academy dat alle ingezette personeelsleden voldoen aan interne criteria voor kwaliteit en bekwaamheid, welke zijn afgestemd op de behoeften van de dienstverlening. Deze benadering staat centraal in onze toewijding aan kwaliteit en cliënttevredenheid.

## Artikel 28

### Specifieke Verantwoordelijkheden van Excellent Academy

1. Verantwoordelijkheden van Excellent Academy:

- Regelen van Docenten: Excellent Academy is verantwoordelijk voor het aanstellen en regelen van docenten die de lessen verzorgen.
- Toezicht op Lessen: Excellent Academy zorgt voor toezicht op de lessen om de kwaliteit en orde tijdens de educatieve sessies te handhaven.
- Regelen van Oudergesprekken: Excellent Academy organiseert oudergesprekken om de voortgang en ontwikkeling van de leerlingen te bespreken.
- Toetsen van Kwaliteit: De kwaliteit van de onderwijsdiensten wordt getoetst door middel van observaties en andere relevante evaluatiemethoden.

2. Beperking van Verantwoordelijkheid:

- Excellent Academy's verantwoordelijkheid is strikt beperkt tot de hierboven vermelde activiteiten. Voor andere zaken, die niet uitdrukkelijk zijn genoemd als de verantwoordelijkheden van Excellent Academy, kan geen beroep worden gedaan op Excellent Academy.

## Artikel 29

### Slotbepaling

29.1. Excellent Academy behoudt zich het recht voor om deze Algemene Voorwaarden te wijzigen. De gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden zal van kracht zijn vanaf het moment van publicatie op de website van Excellent Academy.

Bedankt voor het lezen van onze Algemene Voorwaarden. Door gebruik te maken van onze diensten stemt u in met de hierboven vermelde voorwaarden. Mocht u nog vragen hebben of verduidelijking nodig hebben, neem dan gerust contact met ons op. We staan altijd klaar om u van dienst te zijn!