

## Inhoudsopgave/ Table of Contents

Nederlands.....	2
Artikel 1 - Definities.....	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid.....	2
Artikel 3 - Aanbod.....	3
Artikel 4 - Overeenkomst.....	4
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst.....	4
Artikel 6 - Auteursrechten.....	5
Artikel 7 - Prijswijzigingen.....	5
Artikel 8 - Levering.....	6
Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst.....	6
Artikel 10 - Betaling.....	6
Artikel 11 - Niet-tijdige betaling.....	6
Artikel 12 - Opschorten.....	7
Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer.....	7
Artikel 14 - Vertrouwelijkheid.....	7
Artikel 15 - Vragen en klachten.....	7
Artikel 16 - Geschillenregeling.....	8
English.....	9
Article 1 - Definitions.....	9
Article 2 - Applicability.....	10
Article 3 - Offer.....	10
Article 4 - Agreement.....	11
Article 5 - Cancellation & (premature) termination of the agreement.....	11
Article 6 - Copyright.....	12
Article 7 - Price changes.....	12
Article 8 - Delivery.....	13
Article 9 - Conformity and non-performance of the agreement.....	13
Article 10 - Payment.....	13
Article 11 - Late payment.....	13
Article 12 - Suspension.....	14
Article 13 - Liability of the entrepreneur.....	14
Article 14 - Confidentiality.....	14
Article 15 - Questions and complaints.....	14
Article 16 - Dispute settlement.....	14

## Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.

d.d. 04 April 2024

### Nederlands

#### Artikel 1 - Definities

Afstandsonderwijs:

Vorm van onderwijs waar de docent en u niet gelijktijdig aanwezig zijn.

Educatieve dienst;

Het geven van onderwijs, cursussen/of trainingen/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een andere vorm van beoordeling.

Contact onderwijs:

Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.

Ondernemer:

Una Paloma Blanca B.V.

Onderwijs:

Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.

Overeenkomst:

Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.

Overeenkomst op afstand:

Een overeenkomst die tussen de ondernemer en u wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.

Opstartkosten:

De kosten die een opleider ten behoeve van de uitvoering van de studieovereenkomst vooraf heeft gemaakt.

U:

Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve dienst van de ondernemer afneemt.

#### Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en u met betrekking tot een educatieve dienst.
2. De ondernemer kan ook andere algemene voorwaarden gebruiken die tot stand zijn gekomen in overleg met één of meer consumentenorganisaties. In dat geval bepaalt de in artikel 16 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de

## Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.

d.d. 04 April 2024

overeenkomst aan de hand van hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

### Artikel 3 - Aanbod

1. De ondernemer brengt het aanbod (bij voorkeur) schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst en/of van het lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van de educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Elk aanbod dient zodanige informatie te bevatten dat voor u duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Het aanbod vermeldt in ieder geval op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens;
  - a) in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op een educatieve dienst:
    - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
    - wanneer de educatieve dienst start;
    - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
    - voor zover van toepassing: de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling;
    - de duur van de overeenkomst,
  - b) of in het geval van een overeenkomst die betrekking heeft op de koop van lesmateriaal:
    - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
    - de wijze van betaling, van aflevering van het lesmateriaal en/of van uitvoering van de overeenkomst;
4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan u en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van de ondernemer.
5. De ondernemer mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een opdracht de voorwaarde verbinden dat u persoonsgegevens verstrekt en, indien en voor zover regelgeving van overheidswege daartoe noodzaakt en/of dat toestaat, een kopie van een geldig paspoort of een geldige identiteitskaart overlegt.
6. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 5 omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
  - a) de identiteit en het adres van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
  - b) het recht van u om de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 5;
  - c) de geldigheidsduur van het aanbod.

#### Artikel 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging. [P-1] [I.W.2]
2. In geval van elektronische opdrachtverlening stuurt de ondernemer een elektronische bevestiging naar u; zolang de ontvangst van een elektronisch aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kunt u de opdracht annuleren.
3. Nadat een overeenkomst op afstand tot stand is gekomen, worden de in artikel 3 lid 3 en lid 6 bedoelde gegevens schriftelijk of op een andere, aan u ter beschikking staande en voor u toegankelijke duurzame gegevensdrager, verstrekt.

#### Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. U kunt een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen. De ondernemer doet u hiervan een bevestiging toekomen. Indien er sprake is van een overeenkomst inzake contactonderwijs met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling en tussentijdse beëindigingsregeling. U betaalt dan een vergoeding voor de reeds verrichte werkzaamheden waaronder de opstartkosten. Deze percentages betreffen de maximaal te betalen vergoeding. Indien de te betalen redelijke vergoeding lager is dan zal u een lagere vergoeding in rekening worden gebracht. De hoogte van de vergoeding zal op uw verzoek door de ondernemer worden onderbouwd:
  - a) Annuleren tot 2 maanden voor aanvang: 10% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - b) Annuleren tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang: 20% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - c) Annuleren tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang: 30% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - d) Annuleren minder dan 2 weken voor aanvang: 50% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.
  - e) Bij tussentijdse beëindiging: 100% van de overeengekomen prijs onder aftrek van nog niet ontvangen studiemateriaal.[I.W.3]
2. Annulering voordat het onderwijs is begonnen of bij tussentijdse beëindiging, geschiedt schriftelijk dan wel elektronisch;
3. Een privé- of duo-les dient minstens 24 uur voor aanvang te worden geannuleerd. Lessen kunnen en zullen niet worden ingehaald als ze binnen 24 uur voor aanvang worden geannuleerd.
4. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, annulering mogelijk doch u blijft verplicht om de overeengekomen prijs volledig te voldoen. Tenzij de redelijke vergoeding voor de

## Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.

d.d. 04 April 2024

- reeds verrichte werkzaamheden lager is, in welk geval u deze lagere vergoeding in rekening zal worden gebracht.
5. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot een educatieve dienst heeft u het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden.
  6. Bij een overeenkomst op afstand die hoofdzakelijk betrekking heeft op de koop van lesmateriaal heeft u een termijn van veertien dagen waarbinnen u de overeenkomst zonder opgaaf van redenen kunt ontbinden.
  7. Met inachtneming van het bepaalde in dit artikel, heeft u in geval van ontbinding overeenkomstig lid 4 en 5 recht op kosteloze terugbetaling van wat u al hebt betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
  8. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 4 en 5 dient u eventueel van de ondernemer ontvangen lesmateriaal zo spoedig mogelijk aan de ondernemer terug te zenden. De ondernemer is gerechtigd de directe kosten van het terugzenden voor uw rekening te laten komen. Het terugzenden geschiedt voor uw risico. Lesmateriaal waarvan het zegel van de verpakking is verbroken, kan niet worden geretourneerd en de prijs ervan moet volledig door u aan de ondernemer worden voldaan.
  9. Indien de educatieve dienst voor het overgrote deel wordt aangeboden door middel van een elektronische (leer)omgeving, dan eindigt het recht op ontbinding bij aanvang van de educatieve dienst.
  10. In geval de minimale groepsgrootte van drie studenten niet is behaald, behoudt ondernemer zich het recht voor de overeenkomst te annuleren waarbij het volledige door u betaalde bedrag zo spoedig mogelijk wordt gerestitueerd.

### Artikel 6 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken en materialen rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden [I.W.4]. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder uitdrukkelijk voorafgaande toestemming van de ondernemer worden vermenigvuldigd, openbaar gemaakt en/of op andere wijze ter kennis van derden worden gebracht of aan derden worden verstrekt, zowel gedurende de looptijd van de opleiding als nadien. Het is ook niet toegestaan het materiaal in gewijzigde vorm openbaar te maken of onder eigen naam te gebruiken zonder schriftelijke toestemming van de ondernemer. De copyright/eigendomsrechten op de cursus berusten volledig bij de ondernemer.

### Artikel 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. U heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de educatieve dienst de prijs wordt verhoogd.

**Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.**  
**d.d. 04 April 2024**

3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

**Artikel 8 - Levering**

1. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan u. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
2. Verkeerd of beschadigd geleverd [P-5] [I.W.6] lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor u.

**Artikel 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst**

1. De educatieve dienst en het geleverde lesmateriaal moeten voldoen aan uw redelijke verwachting. Indien u uw verplichtingen niet nakomt dan is de ondernemer bevoegd zijn verplichtingen op te schorten. Indien de ondernemer zijn verplichtingen niet nakomt mag u uw verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.
2. De ondernemer heeft het recht van terughouding (retentie) als u tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.
3. Als één van de partijen in verzuim is met het nakomen van de overeenkomst, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.

**Artikel 10 - Betaling**

1. Betaling vindt plaats door bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bankrekening op het tijdstip van de koop of levering, of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen. Contant betalen is in overleg ook mogelijk.
2. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat.
3. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde van de levering. [P-7] [I.W.8]

**Artikel 11 - Niet-tijdige betaling**

U bent in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft u de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

- a) Indien u niet tijdig aan uw betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt de ondernemer u een herinnering. U krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.

## Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.

d.d. 04 April 2024

- b) Als u na het verstrijken van deze termijn niet heeft betaald, is de ondernemer gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente in rekening te brengen en de buitengerechtelijke incassokosten.
- c) Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,-; 10% over de daaropvolgende € 2.500,- en 5% over de volgende € 5.000,- met een minimum van € 40,-.
- d) De ondernemer kan ten voordele van u afwijken van genoemde bedragen en percentages.

### Artikel 12 - Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

### Artikel 13 - Aansprakelijkheid van de ondernemer

Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en u daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. De aansprakelijkheid van de ondernemer voor letsel-, dood- of zaakschade wordt niet uitgesloten of beperkt. De aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van de ondernemer, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

### Artikel 14 - Vertrouwelijkheid

Door u verstrekte informatie wordt door de ondernemer, diens personeel en/of voor hem werkzame personen vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

### Artikel 15 - Vragen en klachten

1. De ondernemer heeft de intentie de vraag of de klacht zo spoedig mogelijk en naar volle tevredenheid te beantwoorden. Voor de behandeling van vragen of klachten van administratieve aard of over de inhoud van de opleiding is de ondernemer telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door de ondernemer binnen tien werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer u een antwoord kunt verwachten.
2. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet ontvankelijk. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat in aanmerking komt voor de geschillenregeling van artikel 16.

## Artikel 16 - Geschillenregeling

1. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.
2. Geschillen tussen u en de ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door u als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij De Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, meer informatie is te vinden op: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
4. Een geschil dient binnen twaalf maanden na het indienen van de klacht overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
5. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan De Geschillencommissie, moet hij u eerst schriftelijk vragen om binnen 5 weken uit te spreken of u daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
6. De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van De geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.



## English

### Article 1 - Definitions

Distance learning:

Form of education where the teacher and yourself are not present at the same time.

Educational service;

Providing education, courses / or training / or the delivery of teaching materials and / or offering (partial) exams and / or another form of assessment.

Contact education:

Form of education with direct interaction between teacher or trainer and student or course participant.

Entrepreneur:

Una Paloma Blanca BV

Education:

Education, training, course and / or training, both distance learning and contact education.

Agreement:

An agreement, as referred to in Article 2 paragraph 1.

Distance contract:

An agreement that is concluded between the entrepreneur and yourself in the context of an organized system for distance selling of products, digital content and / or services, whereby exclusive use is made up of one or more remote communication techniques up until and including the conclusion of the agreement made.

Start-up costs:

The costs incurred by a trainer for the implementation of the study agreement made in advance.

You:

Natural person who is not acting in the exercise of a profession or business and who purchases an educational service from the entrepreneur.

## Article 2 - Applicability

1. These General Terms and Conditions apply to all agreements between the entrepreneur and you with regard to an educational service.
2. The entrepreneur can also use other general terms and conditions that have been established in consultation with one or more consumer organizations. In that case, the disputes committee referred to in Article 16 decides which conditions apply to the agreement on the basis of what the parties have agreed upon, in this respect the formation of the agreement.

## Article 3 - Offer

1. The entrepreneur makes the offer (preferably) in writing or electronically.
2. The offer contains a complete and accurate description of the educational service and / or of the teaching material that is part of the educational service. The offer also indicates whether the use of this teaching material is compulsory.
3. Each offer must contain such information which has been made clear what the rights and obligations are associated with accepting the connected offer. The offer states in any case in a clear and comprehensible way the following data:
  - a. In the case of an agreement relating to an educational service:
    - i. the manner of implementation of the agreement;
    - ii. when the educational service starts;
    - iii. the conditions under which the educational service may be cancelled;
    - iv. where applicable: the admission requirements allowing the participation in education
    - v. the price, including all additional costs and taxes;
    - vi. the method of payment;
    - vii. the duration of the agreement,
  - b. Or in the case of an agreement relating to the purchase of teaching materials:
    - i. the price, including all additional costs and taxes;
    - ii. the method of payment, delivery of the teaching materials and / or the execution of the agreement;
    - iii. These general terms and conditions are made known prior to the agreement and are
4. expressly disclosed to you and are an integral part of the general information provision of the entrepreneur.
5. The entrepreneur is allowed to make it a condition for an offer and / or the acceptance of an assignment wherein you provide personal data and, if and insofar as regulations require and / or permits a copy of a valid passport or a valid identity card.
6. Without prejudice to the provisions of subsection 1 to 5 inclusive, the offer including a distance contract also includes the following data:

**Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.**

**d.d. 04 April 2024**

- a. The identity and address of the entrepreneur, including the visiting address of the business location of the entrepreneur;
- b. Your right to cancel the agreement within fourteen days dissolve in accordance with Article 5;
- c. The period of validity of the offer.

**Article 4 - Agreement**

1. The agreement is concluded by acceptance of the offer by you. After accepting, you will receive in writing or by electronic means the conclusion of the agreement confirmation. [P-1] [IW2]
2. In the event of an electronic order, the entrepreneur sends an electronic confirmation to you; as long as the receipt of an electronic accepted assignment has not been confirmed by the entrepreneur, you can cancel the assignment.
3. After a distance contract has been concluded, the terms referred to in Article 3, information referred to in paragraphs 3 and 6 in writing or otherwise, are made available to you and an accessible, durable data carrier.

**Article 5 - Cancellation & (premature) termination of the agreement**

1. You can cancel a fixed-term agreement at any time. The entrepreneur will send you confirmation of this. If there is an agreement on contact education with a fixed start date, after the end of the possible reflection period, the following cancellation scheme and interim termination scheme applies. You then pay compensation for the work already performed, including the start-up costs. These percentages concern the maximum compensation to be paid. If the reasonable compensation to be paid is lower, then you will receive a lower fee. The amount of the fee will be, at your request, explained by the entrepreneur:
  - a. Cancellation up to 2 months before the start: 10% of the agreed price after deduction of study material not yet received.
  - b. Cancellation between 2 months and 1 month before the start: 20% of the agreed price after deduction of study material not yet received.
  - c. Cancellation between 1 month and 2 weeks before the start: 30% of the agreed price after deduction of study material not yet received.
  - d. Cancellation less than 2 weeks before the start: 50% of the agree price after deduction of study material not yet received.
  - e. In the event of premature termination: 100% of the agreed price after deduction of study material not yet received  
[IW3]
2. Cancellation before the education has started or in the event of premature termination, takes place in writing or electronically;
3. A private or duo class must be cancelled at least 24 hours before it is scheduled to begin. Lessons can and will not be made up if cancelled within the 24-hour notice.
4. In regard to distance learning, after the agreement has been concluded and after expiry of the reflection period, cancellation is possible, but you remain obliged to

## Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.

d.d. 04 April 2024

- pay the agreed price in full. Unless the reasonable fee for the work already performed is lower, in which case a reduced fee is charged.
5. During fourteen days after the closing of a distance contract with regard to an educational service, you have the right to cancel the contract without stated reason.
  6. In the case of a distance contract that mainly relates to the purchase of teaching materials you have a period of fourteen days within which you can use to dissolve the agreement without stating any reasons.
  7. With due observance of the provisions of this article, you have in case of dissolution in accordance with subparagraphs 4 and 5 you are entitled to a refund of what you already have free of charge paid. The entrepreneur pays as soon as possible and in any case within fourteen days after the dissolution.
  8. In the event of dissolution in accordance with paragraphs 4 and 5, you have to contact the entrepreneur to return possibly received teaching materials to the entrepreneur as soon as possible. The entrepreneur is entitled to the direct costs of the return of materials at your expense. The return is made on your risk. Teaching materials of which the seal of the packaging has been broken, cannot be returned and the price must be paid in full by you to the entrepreneur.
  9. If the educational service is largely provided by means of an electronic (learning) environment, then the right to dissolution ends at the start of the educational service.
  10. In case the minimum group size of three students has not been achieved, the entrepreneur reserves the right to cancel the agreement whereby the full amount paid by you will be refunded as soon as possible.

### Article 6 - Copyright

The course material offered is intended for personal use only. All items such as books and materials provided by the entrepreneur are subject to copyright of the entrepreneur or of third parties [IW4]. The items referred to in this article are not allowed without the explicit prior consent of the entrepreneur, to be multiplied, made public and / or otherwise made known to third parties, be brought or provided to third parties, both during the term of the training and afterwards. It is also not permitted to use the material in modified form to disclose or use under your own name without written permission of the entrepreneur. The copyright / ownership rights in the course rest entirely with the entrepreneur.

### Article 7 - Price changes

1. If within three months after the closing of the agreement, but before the start of the educational service, a price change occurs, this will not affect the agreed upon course price.
2. You are entitled to terminate the agreement, if after three months after the closing of the agreement, but before the start of the educational service, the price is increased.
3. Subparagraphs 1 and 2 do not apply to price changes arising from the law.

### Article 8 - Delivery

1. The entrepreneur delivers the teaching material to you on time. This also includes timely provision of access to teaching materials offered electronically.
2. Teaching materials which are incorrect or damaged upon delivery [P-5] [IW6] are immediately replaced by the entrepreneur at no cost to you.

### Article 9 - Conformity and non-performance of the agreement

1. The educational service and the teaching materials provided must comply with your reasonable expectation. If you fail to meet your obligations, the entrepreneur is authorized to suspend the entrepreneur's obligations. If the entrepreneur does not fulfill its obligations, you may suspend your obligations. With a partial or inadequate performance, suspension is only permitted, insofar as the shortcoming justifies it.
2. The entrepreneur has the right of retention if there is a failure of the fulfillment of a due and payable obligation, unless the shortcoming does so does not justify retention.
3. If one of the parties is in default with respect to the agreement, the other party is entitled to dissolve the agreement, unless the shortcoming given in its significance does not justify dissolution.

### Article 10 - Payment

1. Payment takes place by crediting the amount due to a bank account indicated by the entrepreneur at the time of the purchase or delivery, or payment by bank-approved forms of electronic payment. Cash payment is also possible in consultation.
2. Payment for the educational service will be made before the training starts.
3. When purchasing teaching materials without education, payment must be made at the latest occurrence upon delivery. [P-7] [IW8]

### Article 11 - Late payment

You are in default from the expiry of the payment date. The entrepreneur sends after the expiry of that date a free payment reminder and give you the opportunity within 14 days after receipt of this payment reminder to pay.

- a. If you do not fulfill your payment obligation (s) on time, the entrepreneur will send you a reminder. You will still have 14 days to pay.
- b. If you have not paid after the expiration of this period, the entrepreneur is entitled to charge statutory interest on the amount owed and the extrajudicial collection costs.
- c. These collection costs amount to a maximum of: 15% on outstanding amounts up to € 2,500; 10% on the next € 2,500 and 5% on the next €5,000 with a minimum of € 40.

**Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.**  
**d.d. 04 April 2024**

- d. The entrepreneur can deviate in your favor from the aforementioned amounts and percentages.

**Article 12 - Suspension**

During the handling of a complaint or dispute in accordance with the provisions of Articles 15 and 16 specifically, the entrepreneur will suspend charging interest and collection costs.

**Article 13 - Liability of the entrepreneur**

Insofar as the entrepreneur fails attributively and you suffer damage as a result, the liability of the entrepreneur for damage that is not the result of injury, death or property damage, limited only to compensation for direct damage. Liability of the entrepreneur for injury, death or property damage is not excluded or limited. The liability extends to persons employed by the entrepreneur, or to persons appointed by the entrepreneur for the implementation of the agreement.

**Article 14 - Confidentiality**

Information provided by you is treated by the entrepreneur, his staff and / or persons employed by the entrepreneur confidentially. The entrepreneur conforms to the applicable privacy legislation.

**Article 15 - Questions and complaints**

1. The entrepreneur has the intention to answer the complaint or question as soon as possible and to answer to your satisfaction. For the handling of questions or complaints of an administrative nature or about the content of the training, the entrepreneur can be reached by telephone and e-mail. These questions or complaints will be answered by the entrepreneur within ten working days from the date of receipt. Questions or complaints that demand a longer processing time, will be answered by the entrepreneur immediately with a message of receipt and an indication as to when you can expect a reply.
2. A complaint must be submitted with a clear description, in a timely manner and in as complete package to the entrepreneur. Complaints that are not submitted within 2 months will not be received. If the complaint cannot be resolved by mutual agreement a dispute arises that qualifies for the dispute settlement of resolution procedure of article 16.

**Article 16 - Dispute settlement**

1. The agreement is governed by Dutch law, unless under mandatory law the law of another country applies.

**Algemene Voorwaarden Una Paloma Blanca B.V.**

**d.d. 04 April 2024**

2. Disputes between you and the entrepreneur about the realization or implementation of agreements relating to or to be delivered by this entrepreneur
3. services and goods supplied can be done by you as well as by the entrepreneur be brought before the Disputes Committee Private Educational institutions, more information can be found at: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).
4. The Disputes Committee will only handle a dispute if you submit the complaint to the entrepreneur in accordance with the provisions of article 15 and this has not resulted in a mutually satisfactory outcome and / or solution.
5. A dispute must be settled within twelve months after the complaint has been filed pending before the Disputes Committee in accordance with the provisions of Article 15 to be made. There is a due fee for handling a dispute.
6. When you submit a dispute to the Disputes Committee, the entrepreneur is bound by this choice. When the entrepreneur wants to submit a dispute to the Disputes Committee, the entrepreneur must first ask you in writing to submit within 5 weeks a decision as to whether you agree. The entrepreneur serves in this regard to announce that the entrepreneur considers themselves free after expiry of the aforementioned period to submit the dispute to the ordinary court.
7. The disputes committee will make a decision with due observance of the provisions of the applicable regulations. The decision of the Disputes Committee takes the form of a binding advice.