



Air Traffic Control  
Opleidingen &  
**Operations**  
ATCO

Algemene Voorwaarden Air Traffic Control Opleidingen en Operations  
(hieronder: ATCO)  
In werking getreden per 1 januari 2014.



ARTIKEL 1 - DEFINITIES .....	3
ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID .....	4
ARTIKEL 3 - OFFERTE .....	4
ARTIKEL 4 - OVEREENKOMST .....	5
ARTIKEL 5 - ANNULERING .....	6
ARTIKEL 6 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST .....	6
ARTIKEL 7 - PRIJSWIJZIGINGEN .....	7
ARTIKEL 8 - LEVERING .....	7
ARTIKEL 9 - CONFORMITEIT .....	8
ARTIKEL 10 - BETALING .....	8
ARTIKEL 11 - NIET-TIJDIGE BETALING .....	9
ARTIKEL 12 - NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST .....	9
ARTIKEL 13 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ONDERNEMER .....	10
ARTIKEL 14 - VRIJWARING.....	11
ARTIKEL 15 - VERTROUWELIJKHEID .....	11
ARTIKEL 16 - VRAGEN EN KLACHTEN .....	11
ARTIKEL 17 - RECHT.....	12



## ARTIKEL 1 – DEFINITIES

<b>Afstandsonderwijs:</b>	Vorm van onderwijs, waarbij docent en student of cursist niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
<b>Contactonderwijs:</b>	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
<b>Formeel onderwijs:</b>	Onderwijs dat gereguleerd wordt door wetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel, dit is wettelijk erkend diploma.
<b>Niet-formeel onderwijs:</b>	Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door wetgeving.
<b>Diensten:</b>	Niet fysieke goederen of producten. In deze voorwaarden met name genoemd als vormen van onderwijs en het geven van adviezen.
<b>Educatieve dienst:</b>	Het geven van onderwijs en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een andere vorm van beoordeling.
<b>Advies dienst:</b>	Het geven van raad, geformuleerd na bestudering van (bekende) regelgeving en omstandigheden en getoetst aan bestaande ervaring in Air Traffic Control, waarna de consument zelfstandig besluit of een raad al dan niet wordt opgevolgd.
<b>Offerte:</b>	Een formeel aanbod tot het sluiten van een overeenkomst, opgesteld op verzoek van een potentiële consument of op initiatief van de ondernemer.
<b>Overeenkomst:</b>	Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2 lid 1.
<b>Overeenkomst op afstand:</b>	Een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand.



- Ondernemer:** Natuurlijke of rechtspersoon die een educatieve- of adviesdienst levert.
- Consument:** Zowel een rechtspersoon als een natuurlijke persoon, ook indien deze handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een educatieve- of adviesdienst van de ondernemer afneemt.

## **ARTIKEL 2 – TOEPASSELIJKHEID.**

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument met betrekking tot een dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs, en/of advies.
2. De ondernemer heeft het recht om in de overeenkomst aanvullende voorwaarden te hanteren, dit zal in alle gevallen vooraf aan de consument worden gemeld.

## **ARTIKEL 3 – OFFERTE.**

1. De ondernemer brengt het aanbod schriftelijk dan wel elektronisch uit.
2. Het aanbod bevat een omschrijving van de aangeboden dienst en/of van het eventuele lesmateriaal dat onderdeel uitmaakt van een educatieve dienst. Het aanbod geeft tevens aan of gebruik van dit lesmateriaal verplicht is.
3. Het aanbod vermeldt op duidelijke en begrijpelijke wijze de volgende gegevens over de te leveren dienst (educatief of advies);
  - de wijze van aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - wanneer de dienst start;
  - eventueel de voorwaarden waaronder de dienst niet doorgaat;
  - de prijs met inbegrip van alle bijkomende kosten en belastingen;
  - de wijze van betaling;
  - de duur van de overeenkomst;



4. Deze algemene voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de consument 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 de consument zijn persoonsgegevens verstrekt en/of 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 van de ondernemer, inclusief het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer;
  - b. het recht van de consument de overeenkomst binnen veertien dagen te ontbinden overeenkomstig artikel 6 lid 2 en 3;
  - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief of wanneer dit niet bekend is een verwijzing naar de van toepassing zijnde tarieven.
  - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

#### **ARTIKEL 4 – OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. De consument kan dit schriftelijk of elektronisch aan de ondernemer berichten waarna de overeenkomst tot stand komt. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt de consument hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
2. Zolang de ontvangst van een aanvaarde opdracht niet is bevestigd door de ondernemer kan de consument de opdracht annuleren.
3. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.



## **ARTIKEL 5 - ANNULERING**

1. Indien er sprake is van een overeenkomst met een vastgelegde startdatum geldt, na afloop van de eventuele bedenktijd, de volgende annuleringsregeling:

- a. annulering voordat de dienst is begonnen, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven;
- b. bij annulering tot twee maanden voor aanvang van het leveren van de dienst is de consument 10 % van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- c. bij annulering tussen twee maanden en één maand voor aanvang van het leveren van de dienst is de consument 25% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- d. bij annulering korter dan één maand voor aanvang van het leveren van de dienst is de consument 50% van de overeengekomen prijs verschuldigd met een minimum van € 50,-;
- e. bij annulering minder dan twee weken voor aanvang van het leveren van de dienst is de consument de volledige, overeengekomen prijs verschuldigd.

2. Bij afstandsonderwijs is, nadat de overeenkomst tot stand is gekomen en na afloop van de bedenktijd, geen annulering meer mogelijk.

## **ARTIKEL 6 - BEËINDIGING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De consument kan een voor bepaalde tijd gesloten overeenkomst te allen tijde opzeggen. Tussentijdse beëindiging leidt niet tot restitutie van de door de consument verschuldigde prijs of het vervallen van de betaalplicht daarvan, behalve de prijs voor (nog) niet geleverd lesmateriaal.

2. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst met betrekking tot een dienst heeft de consument het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de ondernemer niet alle gegevens heeft verstrekt, zoals bedoeld in artikel 3 lid 6, dan bedraagt deze termijn veertien dagen na het alsnog verstrekken ervan tot een maximum van twaalf maanden na het sluiten van de overeenkomst.

3. Met inachtneming van het bepaalde in lid 4, heeft de consument in geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 recht op kosteloze terugbetaling van wat hij al heeft betaald. De ondernemer betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen dertig dagen na de ontbinding terug.



4. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 2 dient de consument 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 rekening te laten komen van de consument. Het terugzenden geschiedt voor risico van de consument.
5. Geen recht op ontbinding overeenkomstig lid 2 bestaat, als de levering van de dienst door de ondernemer met instemming van de consument is begonnen, voordat de termijn van veertien dagen is verstreken. Onder aanvang van de levering van de dienst wordt mede verstaan het verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
6. De ondernemer is bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

## **ARTIKEL 7 – PRIJSWIJZIGINGEN**

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van de dienst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
2. De consument heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van de dienst de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

## **ARTIKEL 8 - LEVERING**

1. Lesmateriaal
  - a. De ondernemer levert het lesmateriaal tijdig aan de consument. Onder tijdige levering wordt mede verstaan het tijdig verschaffen van toegang tot lesmateriaal dat op elektronische wijze wordt aangeboden.
  - b. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kan de consument zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.



c. Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen.

## 2. Correctiewerk

a. De consument wordt geïnformeerd over de termijn waarbinnen ingezonden opdrachten of toetsen worden gecorrigeerd.

b. Het tijdstip van het terugontvangen van correcties moet in redelijke verhouding staan tot het tijdstip van aanvang van het vervolg van het onderwijs respectievelijk van een eventuele herkansing.

## **ARTIKEL 9 - CONFORMITEIT**

1. De dienst moet beantwoorden aan de overeenkomst en op deskundige wijze en met gebruikmaking van deugdelijke faciliteiten worden uitgevoerd.

2. Het geleverde lesmateriaal moet beantwoorden aan de overeenkomst en die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen.

## **ARTIKEL 10 - BETALING**

1. Betaling vindt plaats in contanten, tenzij anders is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de koop of levering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.

2. Tenzij nadrukkelijk anders overeengekomen dient de betaling te geschieden binnen 8 dagen na factuurdatum.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de consument zijn de vorderingen van ondernemer op de consument onmiddellijk opeisbaar.

4. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de consument – met inachtneming van het bepaalde in lid 6 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.

5. Betaling van een educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van de consument verlangen dat het volledige





bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst is voldaan.

6. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. De consument kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

### **ARTIKEL 11 - NIET-TIJDIGE BETALING**

1. De consument is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. De ondernemer zendt na het verstrijken van die datum een betalingsherinnering en geeft de consument de gelegenheid binnen 10 werkdagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.

2. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 10 werkdagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het verstrijken van deze 10-werkdagentermijn over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd alle door hem gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen.

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

### **ARTIKEL 12 - NIET-NAKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting 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 (recht van retentie) als de consument tekortschiet in de voldoening van een opeisbare verplichting, tenzij de tekortkoming deze terughouding niet rechtvaardigt.

3. Als één van de partijen de overeenkomst niet nakomt, is de wederpartij bevoegd de overeenkomst te ontbinden, tenzij de tekortkoming gezien haar geringe betekenis de ontbinding niet rechtvaardigt.



## **ARTIKEL 13 - AANSPRAKELIJKHEID VAN DE ONDERNEMER**

1. Indien de ondernemer aansprakelijk mocht zijn, dan is deze aansprakelijkheid beperkt tot hetgeen in dit artikel is geregeld.
2. De ondernemer zal in geen geval aansprakelijk zijn voor enige directe of gevolgschade als gevolg van het gebruik of de onmogelijkheid van het gebruik van haar diensten, adviezen, publicaties, fouten of omissies in de inhoud van haar website of de gevolgen van het gebruik ervan, noch voor onjuiste overbrenging of onjuiste verwijzing, zelfs indien de ondernemer op de hoogte is gebracht van de mogelijkheid van het ontstaan van dergelijke schade.  
  
Deze beperking is van toepassing, ongeacht of de vordering is gebaseerd op overeenkomst, onrechtmatige daad of een andere rechtsgrond.
3. De ondernemer is in geen geval aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, doordat de ondernemer is uit gegaan van door de consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de ondernemer kenbaar behoorde te zijn.
4. In geen geval is de ondernemer aansprakelijk voor schade, die is ontstaan of veroorzaakt doordat de consument het geleverde heeft gebruikt voor een ander doel dan waarvoor het is geleverd.
5. Voor zover de ondernemer toerekenbaar tekortschiet en de consument daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van de ondernemer voor schade beperkt tot vergoeding van directe schade.  
De ondernemer is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade.
6. Indien de ondernemer aansprakelijk is voor directe schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot maximaal tweemaal het declaratiebedrag, althans dat gedeelte van de opdracht waarop de aansprakelijkheid betrekking heeft. De aansprakelijkheid is te allen tijde beperkt tot maximaal het bedrag van de door de assuradeur van de ondernemer in het voorkomende geval te verstrekken uitkering.
7. De in lid 5 en 6 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich niet uit tot personen die door de ondernemer zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.
8. De in deze voorwaarden opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de ondernemer.



#### **ARTIKEL 14 VRIJWARING**

De consument vrijwaart de ondernemer voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan de consument toerekenbaar is.

#### **ARTIKEL 15 - VERTROUWELIJKHEID**

Door consumenten verstrekte informatie wordt door de ondernemer vertrouwelijk behandeld. De ondernemer conformeert zich aan de geldende privacywetgeving.

#### **ARTIKEL 16 - VRAGEN EN KLACHTEN**

1. Vragen van administratieve aard en vragen over de inhoud van een educatieve dienst dienen schriftelijk of elektronisch te worden ingediend en worden door de ondernemer beantwoord binnen een termijn van 10 werkdagen, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen die een voorzienbaar langere verwerkingstijd vragen, worden door de ondernemer per omgaande (bij voorkeur elektronisch) beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd of heeft kunnen constateren. Klagen binnen twee maanden is in elk geval tijdig. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn of haar rechten te zake verliest.



Air Traffic Control  
Opleidingen &  
**Operations**  
ATCO

## **ARTIKEL 17 - RECHT**

Op de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument is het Nederlands recht van toepassing.

**Air Traffic Control Opleidingen en Operations (ATCO)**

**Banckspolder 54  
2134 ZK Hoofddorp**