

ITV HOGESCHOOL VOOR TOLKEN EN VERTALEN

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de studieovereenkomst, alsmede overeenkomsten die daarmee samenhangen en/of het gevolg zijn, die wordt aangegaan tussen ITV Hogeschool en de student. De studieovereenkomst bestaat uit een inschrijfformulier, deze Algemene Voorwaarden en een digitale studiegids van de desbetreffende opleiding. Door ondertekening van het inschrijfformulier verklaart de student deze algemene inschrijvings- en betalingsvoorwaarden van ITV Hogeschool te kennen en te accepteren.

Deze Algemene Voorwaarden zijn een in overleg met de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO) tot stand gekomen aangepaste versie van de voorwaarden van de NRTO, waarbij ten gunste van de student wordt afgeweken van de NRTO-voorwaarden.

In deze Algemene Voorwaarden staat de aanduiding ITV Hogeschool voor de stichting Stichting ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (3584 CH) Utrecht aan de Padualaan 101 (KvK-nr.: 41168496) en/of de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ITV Hogeschool Levenlang Leren B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (3584 CH) Utrecht aan de Padualaan 101 (KvK-nr.: 68390955).

ARTIKEL 1 - Definities:

- Onderwijs: Opleiding, minors en modules, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
- Afstandsonderwijs: Vorm van onderwijs, waarbij docent en student niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
- Contactonderwijs: Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent en student.
- Formeel onderwijs: Onderwijs dat gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving en dat wordt afgesloten met een formeel diploma, zijnde een wettelijk erkend diploma.
- Niet-formeel onderwijs: Onderwijs dat niet gereguleerd wordt door specifieke onderwijswetgeving.
- Opleiding: Onderwijs, minors en modules, zowel afstandsonderwijs als contactonderwijs.
- Educatieve dienst: Het geven van onderwijs en/of opleiding, al dan niet met inbegrip van het daarover af te leggen examen of de te volgen andere vorm van toetsing.
- Overeenkomst: Een overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 2.
- Overeenkomst op afstand: Een overeenkomst die tussen ITV Hogeschool en de student 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.
- ITV Hogeschool: de stichting Stichting ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen, statutair gevestigd en kantoorhoudende te (3584 CH) Utrecht aan de Padualaan 101 (KvK-nr.: 41168496) en/of de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid ITV Hogeschool Levenlang Leren B.V., statutair gevestigd en kantoorhoudende te (3584 CH) Utrecht aan de Padualaan 101 (KvK-nr.: 68390955).
- NRTO: de Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding
- Student: Natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een Educatieve dienst van ITV Hogeschool afneemt.
- Collegegeld: De prijs van het onderwijs zoals deze op de website van ITV Hogeschool staat vermeld.
- Bewijs van inschrijving: De bevestigingsbrief van ITV Hogeschool aan de student waarin vermeld wordt in welk studiejaar de student geplaatst wordt.

- Geplande startdatum: De aan de student via het collegerooster bekendgemaakte datum waarop het eerste college plaatsvindt. De geplande startdatum geldt als uitgangspunt bij annulering van de opleiding en kan afwijken van de werkelijke startdatum.
- Eerste inschrijving: De inschrijving voor een nieuwe opleiding, waarbij de student niet eerder bij ITV Hogeschool ingeschreven heeft gestaan.
- Studiegids: De aan de student voor aanvang van de opleiding verstrekte gedetailleerde opleidingsgegevens waarin onder andere het collegerooster en tentamenprogramma staan vermeld.

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen ITV Hogeschool en de student met betrekking tot een educatieve dienst, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.

ARTIKEL 3 - Aanbod

1. ITV Hogeschool biedt informatie over het studieaanbod (waaronder, maar niet beperkt tot, huiswerk, administratieve mededelingen, praktische aankondigingen en voortgangsgegevens) aan via een online studiesysteem. Uitzonderingen hierop vormen kortlopende modules tolken; hiervoor wordt de informatie schriftelijk aangeboden.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de educatieve dienst. Dit aanbod is vervat in de studiegids en/of staat vermeld op de website van ITV Hogeschool.
3. De studiegids en/of de website van ITV Hogeschool bevat de volgende informatie:
 - de wijze van uitvoering van de overeenkomst;
 - wanneer de educatieve dienst start (rooster);
 - de voorwaarden waaronder de educatieve dienst eventueel niet doorgaat;
 - de toelatingseisen om aan het onderwijs deel te mogen nemen;
 - de prijs (collegegeld), inclusief eventuele bijkomende kosten, maar exclusief de prijs van door de student separaat aan te schaffen studiematerialen (boeken, apparatuur, software);
 - de duur van de overeenkomst.
4. De student heeft recht op hetgeen in de studiegids bij de opleidingsgegevens staat vermeld. Om reden van kwaliteitsverbetering en/of herprogrammering van exameneisen van externe exameninstellingen behoudt ITV Hogeschool zich het recht voor de opleidingsprogramma's tussentijds te wijzigen. De student heeft het recht een gemist college, indien mogelijk, bij een andere werkgroep in te halen. ITV Hogeschool is niet aansprakelijk dan wel tot enigerlei vergoeding gehouden indien een student, om welke reden dan ook, geen inhaalcollege kan volgen.
5. Alle examenkandidaten van ITV Hogeschool ontvangen informatie over af te leggen examens. Voor deelname is een 'verklaring van geen bezwaar' vereist. Deze verklaring wordt verstrekt wanneer alle studieonderdelen die daarop betrekking hebben als voldoende zijn aangemerkt. Een verklaring van geen bezwaar is 7 examenrondes geldig. De verklaring wordt uitsluitend verstrekt aan studenten die één of meer jaren volledig zijn ingeschreven geweest bij ITV Hogeschool. Zolang de student niet alle examenonderdelen met goed gevolg heeft afgelegd, blijft hij bij ITV Hogeschool als examenstudent ingeschreven totdat de opleiding in haar geheel is afgerond of tot het moment dat de student de opleiding tussentijds opzegt. Aan deze inschrijving zijn kosten verbonden.
6. Deze Algemene Voorwaarden worden voorafgaand aan de overeenkomst nadrukkelijk bekend gemaakt aan de student en maken integraal deel uit van de algemene informatievoorziening van

ITV Hogeschool.

7. ITV Hogeschool mag aan het uitbrengen van een aanbod en/of de aanvaarding van een inschrijving de voorwaarde verbinden dat de student zijn 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.
8. Onverminderd het bepaalde in lid 1 tot en met 7, omvat het aanbod bij een overeenkomst op afstand bovendien de volgende gegevens:
 - a. de identiteit en het bezoek- en postadres van ITV Hogeschool;
 - b. het recht van de student om de overeenkomst binnen veertien dagen na dagtekening van de bevestigingsbrief aangetekend schriftelijk te ontbinden overeenkomstig artikel 5 lid 3;
 - c. indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met ITV Hogeschool via telefoon of internet: de hoogte van het geldende tarief;
 - d. de geldigheidsduur van het aanbod.

ARTIKEL 4 - Overeenkomst

1. De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod van ITV Hogeschool door de student door inschrijving middels het inschrijfformulier, en wordt door ITV Hogeschool bevestigd met een bewijs van inschrijving. Als bewijs van inschrijving geldt de bevestigingsbrief van de definitieve inschrijving. In de bevestigingsbrief c.q. via het in de bevestigingsbrief genoemde online studiesysteem worden de in artikel 3 lid 3 en lid 8 bedoelde gegevens aan de student verstrekt.
2. De student schrijft zich in door het inschrijfformulier van de website van ITV Hogeschool te downloaden, in te vullen, te ondertekenen en per post of per e-mail aan ITV Hogeschool toe te sturen. Indien een aspirant-student in een hoger studiejaar dan het eerste jaar in wil stromen, of indien de aspirant-student niet voldoet aan de instroomeisen voor studiejaar 1, moet een instroomtoets gemaakt worden. Wanneer de uitslag van de instroomtoets aangeeft dat de aspirant student toegelaten is tot de opleiding, wordt dit beschouwd als definitieve inschrijving.
3. Indien de student zich aanmeldt voor een instroomtoets, zijn daar kosten aan verbonden. Voor Vertalen is dat € 50,-, voor Tolken € 150,-, te voldoen voorafgaand aan de instroomtoets. De student ontvangt hiervoor een factuur.
4. De student heeft recht op toegang tot de lesbijeenkomsten en het online studiesysteem, zodra (de eerste termijn van) het collegegeld voor het betreffende collegejaar door ITV Hogeschool is ontvangen.
5. De student die zich inschrijft voor een meerjarige opleiding doet dat voor de duur van de gehele meerjarige opleiding, dus voor alle nog te volgen studie jaren, inclusief het afsluitende examen. De inschrijving wordt automatisch als Volledig student gecontinueerd (ongeacht het soort inschrijving van het voorafgaande studiejaar), tenzij de student tussentijds zijn inschrijving uiterlijk op 31 augustus per aangetekende brief opzegt of uiterlijk op 31 augustus per e-mail een afwijkende inschrijving voor (de duur van uitsluitend) het daaropvolgende collegejaar doorgeeft. Deze afwijkende inschrijving is pas geldig nadat ITV Hogeschool deze inschrijving schriftelijk bevestigd heeft. Van studenten die alle studieonderdelen behalve de afsluitende examens afgerond hebben, wordt de inschrijving als Examenstudent gecontinueerd.
6. Voor iedere student (nieuw ingeschreven of reeds eerder ingeschreven) gelden steeds de collegegelden zoals die voor het nieuwe collegejaar zijn vastgesteld. ITV Hogeschool is gerechtigd aan het begin van elk collegejaar het collegegeld opnieuw vast te stellen. Voor studenten woonachtig buiten Nederland geldt een toeslag van € 125,-.
7. Wanneer aan een student vrijstellingen verleend worden voor bepaalde onderdelen van het onderwijs en/of de opleiding, geeft dit geen recht op korting op het collegegeld noch op restitutie van een deel van het collegegeld.

8. ITV Hogeschool behoudt zich het recht voor de indeling van de dag- en avondopleidingen voor wat betreft plaats en tijd te wijzigen of bij onvoldoende aanmeldingen een opleiding af te gelasten. Ingeschreven studenten ontvangen in zo'n geval schriftelijk bericht. Indien een opleiding wordt afgelast komen de financiële verplichtingen te vervallen: aan deze studenten worden geen kosten in rekening gebracht.

ARTIKEL 5 – Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst

1. De student kan een voor bepaalde duur gesloten overeenkomst te allen tijde annuleren en opzeggen door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de studentenadministratie van ITV Hogeschool. ITV Hogeschool doet de student 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. Bij annulering en tussentijdse beëindiging is de student een redelijk loon als bedoeld in artikel 7:411 BW verschuldigd, welk redelijk loon als volgt wordt berekend:

	Opleiding is korter dan 1 studiejaar (minor/module/cursus)	Opleiding is 1 studiejaar of langer dan 1 studiejaar
Annuleren van de eerste inschrijving tot 2 maanden voor aanvang contactonderwijs	10% van de overeengekomen prijs	10% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar
Annuleren van de eerste inschrijving tussen 2 maanden en 1 maand voor aanvang contactonderwijs	25% van de overeengekomen prijs	20% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar
Annuleren van de eerste inschrijving tussen 1 maand en 2 weken voor aanvang contactonderwijs	50% van de overeengekomen prijs	30% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar
Annuleren van de eerste inschrijving minder dan 2 weken voor aanvang contactonderwijs	70% van de overeengekomen prijs	50% van de overeengekomen prijs voor alleen het eerste studiejaar
Tussentijdse beëindiging na aanvang contactonderwijs/gedurende het studiejaar*	100% van de overeengekomen prijs	A. (aantal aangebroken maanden vóór opzegging/10 maanden) * de overeengekomen prijs voor het lopende studiejaar + B. 30% van de volledige overeengekomen prijs voor het lopende studiejaar, met als maximum de volledige overeengekomen

		<p>prijs voor het lopende studiejaar(100%),</p> <p>alsmede alle financiële verplichtingen uit reeds verstreken studie jaren voor zover die nog openstaan.</p> <p>*NB. Tot 1 september is tussentijdse beëindiging van een meerjarige opleiding kosteloos (d.w.z. dat voor de/het daaropvolgende collegeja(a)r(en) geen collegegeld meer verschuldigd is) voor de student die conform artikel 4 lid 5 zijn inschrijving voor deze meerjarige opleiding uiterlijk op 31 augustus van het nog lopende collegejaar per aangetekende brief opzegt. Bij opzegging na 31 augustus geldt de (pro rata) regeling als beschreven in dit artikel.</p>
--	--	--

2. Annulering voordat het contactonderwijs is begonnen of tussentijdse beëindiging, geschiedt door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de studentenadministratie van ITV Hogeschool. De datum van het poststempel van de aangetekende brief geldt als aanzegdatum van de annulering of opzegging.
3. Gedurende veertien dagen na het sluiten van een overeenkomst op afstand met betrekking tot het geven van onderwijs heeft de student het recht de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden door middel van een aangetekend schrijven gericht aan de studentenadministratie van ITV Hogeschool. De datum van het poststempel van de aangetekende brief geldt als aanzegdatum van de ontbinding. ITV Hogeschool stelt aan de student een formulier beschikbaar voor de genoemde ontbinding van de overeenkomst. De student is niet verplicht dit formulier te gebruiken.
4. In geval van ontbinding overeenkomstig lid 3 heeft de student recht op kosteloze terugbetaling van wat de student al heeft betaald. ITV Hogeschool betaalt zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen veertien dagen na de ontbinding terug.
5. Het geven van onderwijs kan tijdens de bedenktijd alleen beginnen op uitdrukkelijk verzoek van de student. In dergelijke gevallen behoudt de student het recht op ontbinding van de overeenkomst conform lid 3. Als de student in zo'n geval de overeenkomst binnen de bedenktijd ontbindt, dan is de student een evenredig deel van de prijs van de educatieve dienst aan ITV Hogeschool verschuldigd.
6. Een bindend negatief studieadvies heeft tot gevolg dat de studieovereenkomst per 1 september van het daaropvolgende collegejaar van rechtswege beëindigd wordt. Daarmee vervallen de inschrijving en de betaalplicht voor de nog resterende studie jaren.

7. ITV Hogeschool behoudt zich het recht voor een student op grond van zwaarwegende motieven tussentijds van de studie uit te sluiten. Onder 'zwaarwegende motieven' vallen bijvoorbeeld ernstig wangedrag of fraude tijdens tentamens. Dit besluit en de motivatie worden schriftelijk door de directie aan de student meegedeeld. De student kan bij het bestuur van ITV Hogeschool binnen 6 weken na het besluit van de directie tegen dit besluit in beroep gaan. Het bestuur van ITV Hogeschool doet een bindende uitspraak. Tussentijdse uitsluiting geeft geen recht op restitutie van collegegelden.
8. Bij overlijden van de student eindigt de studieovereenkomst onmiddellijk van rechtswege, zonder dat ITV Hogeschool gehouden is tot restitutie van het reeds betaalde collegegeld.

ARTIKEL 6 – Auteursrechten

Het door ITV Hogeschool aangeboden studiemateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ITV Hogeschool verstrekte zaken, zoals proefexamens en huiswerkopdrachten, rusten auteursrechten van ITV Hogeschool of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijke voorafgaande schriftelijke toestemming van ITV Hogeschool worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, openbaar gemaakt in enigerlei vorm of op enigerlei wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, 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 ITV Hogeschool. De copyright/eigendomsrechten op de opleiding berusten volledig bij ITV Hogeschool.

ARTIKEL 7 - Prijswijzigingen

1. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst maar nog vóór aanvang van het onderwijs een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs. Bij een meerjarige opleiding is prijswijziging van toepassing volgens de door ITV Hogeschool voor dat jaar vastgestelde tarieven conform artikel 4 lid 6.
2. De student heeft recht op ontbinding van de overeenkomst als ná drie maanden na het sluiten van de overeenkomst, maar nog vóór aanvang van het onderwijs de prijs wordt verhoogd.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

ARTIKEL 8 – Levering

Correctiewerk

- a. De student 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.
- c. Een en ander is geregeld in de Onderwijs- en examenregeling die voor de student ter inzage is.

ARTIKEL 9 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst

1. De educatieve dienst moet voldoen aan de redelijke verwachting van de student. Indien de student

zijn verplichtingen niet nakomt, dan is ITV Hogeschool bevoegd haar verplichtingen op te schorten. Indien ITV Hogeschool haar verplichtingen niet nakomt, mag de student zijn verplichtingen opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

2. ITV Hogeschool heeft het recht van terughouding (retentie) als de student 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 ITV Hogeschool aangegeven bankrekening binnen de op de factuur vermelde termijn(en).
2. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet de student – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld en zijn gepubliceerd op de website van ITV Hogeschool. De student blijft te allen tijde aansprakelijk voor het overmaken van de termijnbedragen.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. ITV Hogeschool mag van de student verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van het onderwijs, zoals bedoeld is in artikel 3 lid 3, is voldaan.

ARTIKEL 11 - Niet-tijdige betaling

1. De student is in verzuim vanaf het verstrijken van de betalingsdatum. ITV Hogeschool zendt na het verstrijken van die datum een kosteloze betalingsherinnering en geeft de student de gelegenheid binnen 14 dagen, na ontvangst van deze betalingsherinnering alsnog te betalen.
2. Indien de student niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, stuurt ITV Hogeschool de student een herinnering. De student krijgt alsnog 14 dagen de tijd om te betalen.
3. Als de student na het verstrijken van deze termijn niet alsnog heeft betaald, is ITV Hogeschool gerechtigd over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente en de buitengerechtigde incassokosten in rekening te brengen.
4. 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,-.
5. Bij niet tijdig betalen kan de student de toegang tot de colleges en het digitale studiesysteem worden ontzegd. De student wordt uitgesloten van deelname aan de (her)tentamens en ontvangt geen 'verklaring van geen bezwaar' voor deelname aan de afsluitende examens en geen bachelordiploma. Bij bekostiging door derden blijft de student zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de betaling van het collegegeld. Door het niet-bezoeken van de colleges vervalt de financiële verplichting ten opzichte van ITV Hogeschool niet.

ARTIKEL 12 - Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 15 en 16 bepaalde, zal ITV

Hogeschool het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

ARTIKEL 13 – Aansprakelijkheid van ITV Hogeschool

1. Voor zover ITV Hogeschool toerekenbaar tekortschiet dan wel uit anderen hoofde aansprakelijk is en de student daardoor schade lijdt, is de aansprakelijkheid van ITV Hogeschool voor schade die niet het gevolg is van letsel-, dood- of zaakschade, beperkt tot vergoeding van directe schade. In het geval de student schade lijdt waarvoor ITV Hogeschool aansprakelijk is, is de omvang van de schadevergoedingsverplichting beperkt tot het bedrag gelijk aan de overeengekomen prijs die door de student is voldaan in de periode waarin de schadeveroorzakende gebeurtenis heeft plaatsgevonden of - indien de schade dat overstijgt - tot het bedrag dat ITV Hogeschool krachtens een door haar afgesloten verzekering, naar aanleiding van de gebeurtenis, daadwerkelijk van haar verzekeraar uitgekeerd heeft gekregen.
2. De aansprakelijkheid van ITV Hogeschool voor letsel-, dood- of zaakschade c.q. voor schade ontstaan door opzet of grove schuld van ITV Hogeschool wordt niet uitgesloten of beperkt.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde aansprakelijkheid strekt zich uit tot personen in dienst van ITV Hogeschool, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de overeenkomst.

ARTIKEL 14 – Vertrouwelijkheid

Door de student verstrekte informatie wordt door ITV Hogeschool, diens personeel en/of voor haar werkzame personen vertrouwelijk behandeld. ITV Hogeschool conformeert zich aan de geldende privacywetgeving en haar privacyreglement.

ARTIKEL 15 – Vragen en klachten

1. ITV Hogeschool 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 studentenadministratie van ITV Hogeschool telefonisch en per e-mail bereikbaar. Deze vragen of klachten worden door ITV Hogeschool binnen een termijn van 10 werkdagen beantwoord, gerekend vanaf de datum van ontvangst. Vragen of klachten die een langere verwerkingstijd vragen, worden door ITV Hogeschool per omgaande beantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie, wanneer de student een antwoord kan verwachten.
2. ITV Hogeschool beschikt over een voldoende bekendgemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig die klachtenprocedure.
3. Een klacht moet tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij ITV Hogeschool. Klachten die niet binnen 2 maanden zijn ingediend zijn niet-ontvankelijk.
4. Indien de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is 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 de student en ITV Hogeschool over de totstandkoming of de uitvoering van

overeenkomsten met betrekking tot door ITV Hogeschool te leveren of geleverde diensten en zaken kunnen zowel door de student als door ITV Hogeschool aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen. Meer informatie is te vinden op www.degeschillencommissie.nl.

3. De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de student zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 15 bij ITV Hogeschool 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.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer de student een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is ITV Hogeschool aan deze keuze gebonden.
7. Wanneer ITV Hogeschool een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet zij eerst de student schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. ITV Hogeschool dient daarbij aan te kondigen dat zij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
8. 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.
9. In uitsluitend die gevallen waarvoor bij formeel onderwijs in een wettelijke geschillenregeling is voorzien, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

ARTIKEL 17 - Nakominggarantie

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen door zijn leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt.
2. De NRTO verschaft geen nakominggarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de student is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, ontvangst ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
 - aan het lid is surseance van betaling verleend, of
 - het lid is failliet verklaard, of
 - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NRTO aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
3. De garantstelling door de NRTO is beperkt tot € 5.000,- per bindend advies. NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de student die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakominggarantie. Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om er voor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de student wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan de NRTO over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de NRTO de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de student of de student wordt aangeboden dat de NRTO op naam van de student en op kosten van de NRTO de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van de NRTO.

ARTIKEL 18 - Wijziging

ITV Hogeschool zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de NRTO, die op haar beurt haar NRTO-voorwaarden slechts zal wijzigen in overleg met De Consumentenbond.

ITV Hogeschool voor Tolken en Vertalen
Bezoekadres Padualaan 101
3584 CH Utrecht

Postadres Postbus 85397 3508 AJ Utrecht

Telefoon
088 4817570 (maandag tot en met donderdag, 13.00 - 15.00 uur)

E-mail
admin@itv-hogeschool.nl