ALGEMENE VOORWAARDEN

Versie 1.1
Oktober 2026

Op alle offertes en uitvoeringsovereenkomsten van Letterlijk-Academie, aan haar gelieerde ondernemingen en netwerkpartners (zoals onder meer Het Leeshuis, Het Rekenhuis en Het Heldenhuis en alle nu en in de toekomst te hanteren, labels, merken en trainingen), zijn de navolgende algemene leverings- en betalingsvoorwaarden van toepassing.

ARTIKEL 1 Begripsbepalingen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1.1 Netwerkpartner:
Een organisatie die op basis van een schriftelijke overeenkomst met Letterlijk Academie samenwerkt.

1.2 Opdrachtgever:
De natuurlijke persoon of rechtspersoon die een opdracht verstrekt aan Letterlijk Academie of een overeenkomst met Letterlijk Academie aangaat.

1.3 Deelnemer:
De natuurlijke persoon die deelneemt aan een door Letterlijk Academie aangeboden cursus, training, workshop, opleiding of andere onderwijsactiviteit.

1.4 Opdracht:
Een overeenkomst tot het leveren van diensten en/of goederen, al dan niet vastgelegd in een offerte, opdrachtbevestiging of plan van aanpak.

1.5 Individueel advies:
Een door Letterlijk Academie aan één opdrachtgever of persoon uitgebracht advies, schriftelijk of mondeling.

1.6 Project:
Een samenhangend traject of opdracht bestaande uit meerdere werkzaamheden, bijeenkomsten en/of diensten, zoals scholing, training, begeleiding, coaching, advisering of implementatie.

1.7 Cursus, training, workshop of opleiding:
Een door Letterlijk Academie aangeboden onderwijsactiviteit gericht op kennisoverdracht, vaardigheidsontwikkeling en/of professionalisering.

1.8 Goederen en cursusmateriaal:
Door Letterlijk Academie aangeboden of verstrekte artikelen en materialen, waaronder boeken, opleidingsmappen, hand-outs, presentaties en digitale materialen.

1.9 Consument:
Een natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden buiten zijn of haar bedrijfs- of beroepsactiviteit.

ARTIKEL 2 Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

2.1 Een overeenkomst komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van een offerte of opdrachtbevestiging, door schriftelijke bevestiging van deelname, of op een andere wijze waaruit ondubbelzinnig blijkt dat de opdrachtgever het aanbod heeft aanvaard.

2.2 De inhoud, omvang, duur, planning, prijs en overige specifieke afspraken van de opdracht worden bepaald door de offerte, opdrachtbevestiging of een andere schriftelijke overeenkomst.

2.3 Letterlijk Academie start de uitvoering op het overeengekomen tijdstip of, indien geen tijdstip is overeengekomen, zo spoedig mogelijk na het totstandkomen van de overeenkomst.

2.4 Letterlijk Academie voert de overeengekomen werkzaamheden zorgvuldig en naar beste inzicht en vermogen uit. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is overeengekomen, betreft dit een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting.

2.5 Informatie die Letterlijk Academie in het kader van de opdracht van opdrachtgevers of deelnemers ontvangt en die naar haar aard vertrouwelijk is, wordt vertrouwelijk behandeld. Persoonsgegevens worden verwerkt overeenkomstig de geldende privacywetgeving en de privacyverklaring van Letterlijk Academie.

2.6 De duur van de overeenkomst is de in de offerte, opdrachtbevestiging of cursusinformatie vermelde duur. De overeenkomst eindigt na voltooiing van de overeengekomen opdracht of onderwijsactiviteit, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

ARTIKEL 3 Tarieven facturering en betaling

3.1 De overeengekomen prijs en eventuele bijkomende kosten worden vermeld in de offerte, opdrachtbevestiging, cursusinformatie en/of factuur. Tenzij anders vermeld, gelden de op het moment van de overeenkomst overeengekomen tarieven.

3.2 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, dient betaling van een factuur plaats te vinden binnen 28 dagen na de dagtekening.

3.3 Betaling vindt plaats op de wijze en op het rekeningnummer zoals vermeld op de factuur, onder vermelding van het factuur- en/of betalingskenmerk.

3.4 Na het verstrijken van de betalingstermijn kan Letterlijk Academie, voor zover wettelijk toegestaan, wettelijke rente en redelijke incassokosten in rekening brengen. Letterlijk Academie kan de uitvoering van de opdracht opschorten zolang opeisbare facturen onbetaald blijven.

3.5 Indien de vordering ter incasso wordt overgedragen, komen de daarvoor verschuldigde gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten voor rekening van de opdrachtgever, voor zover wettelijk toegestaan.

3.6 Indien in de offerte of opdrachtbevestiging een afwijkend factureringsschema of een andere betalingsafspraak is opgenomen, geldt die specifieke afspraak.

ARTIKEL 4 Individuele adviezen

4.1 Een opdracht voor individueel advies wordt mondeling of schriftelijk verstrekt en door Letterlijk Academie schriftelijk bevestigd wanneer de aard of omvang van de opdracht daartoe aanleiding geeft.

4.2 Indien de benodigde tijd vooraf niet redelijkerwijs kan worden vastgesteld, kan de daadwerkelijk bestede tijd in rekening worden gebracht, mits dit vooraf met de opdrachtgever is afgesproken.

4.3 Letterlijk Academie kan voorafgaand aan de uitvoering een voorschot verlangen indien dit in de offerte of opdrachtbevestiging is vermeld.

ARTIKEL 5 Projecten en trajecten

5.1 Projecten en trajecten komen tot stand op basis van een schriftelijke offerte of opdrachtbevestiging. Letterlijk Academie mag bij het opstellen daarvan uitgaan van de juistheid en volledigheid van de door de opdrachtgever verstrekte informatie.

5.2 Letterlijk Academie heeft bij de uitvoering een inspanningsverplichting. Het bereiken van een specifiek onderwijs-, leer-, organisatie- of ander resultaat wordt niet gegarandeerd, tenzij schriftelijk en uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

5.3 Letterlijk Academie kan, indien passend voor de opdracht, derden inschakelen of bij de uitvoering betrekken.

5.4 Wijzigingen in aanpak, planning, omvang of omstandigheden kunnen gevolgen hebben voor de doorlooptijd en de kosten. Eventuele relevante wijzigingen worden met de opdrachtgever afgestemd en schriftelijk bevestigd.

5.5 Tenzij in de offerte of opdrachtbevestiging anders is overeengekomen, wordt de projectsom in drie gelijke delen gefactureerd: één derde bij aanvaarding van de offerte, één derde halverwege de overeengekomen doorlooptijd en één derde bij afronding van het project.

5.6 Afronding of oplevering vindt plaats op de wijze die in de offerte of opdrachtbevestiging is overeengekomen. Een schriftelijke eindrapportage wordt alleen verstrekt indien dit onderdeel is van de opdracht.

ARTIKEL 6 Cursussen, trainingen, workshops en opleidingen

6.1 De titel, inhoud, niveau, doelgroep, doelstellingen, duur, studiebelasting, eventuele toelatingseisen, cursusprijs, inbegrepen begeleiding en diensten en informatie over het cursusmateriaal worden vermeld in de offerte, de cursusinformatie en/of op de website, voor zover deze onderdelen op de betreffende onderwijsactiviteit van toepassing zijn.

6.2 Voor zover niet anders vermeld in de offerte of cursusinformatie, zijn de door Letterlijk Academie verstrekte cursusmaterialen die voor deelname aan de cursus noodzakelijk zijn, in de cursusprijs inbegrepen.

6.3 Letterlijk Academie behoudt zich het recht voor een cursus, training, workshop of opleiding te verplaatsen, te wijzigen of te annuleren indien daarvoor zwaarwegende omstandigheden bestaan, waaronder onvoldoende deelnemers, ziekte of verhindering van een trainer of overmacht. De opdrachtgever en/of deelnemer wordt hierover zo spoedig mogelijk geïnformeerd.

6.4 Wanneer een onderwijsactiviteit door Letterlijk Academie niet op de afgesproken wijze kan doorgaan, zal Letterlijk Academie in eerste instantie in overleg een vervangende datum, vervangende bijeenkomst of een ander passend alternatief aanbieden. Indien geen passende vervangende oplossing kan worden overeengekomen, wordt het reeds betaalde bedrag voor het niet-uitgevoerde onderdeel gerestitueerd.

6.5 Annulering door de opdrachtgever of deelnemer dient schriftelijk of per e-mail te gebeuren. De datum waarop Letterlijk Academie de annulering ontvangt, geldt als de annuleringsdatum. Tenzij in de offerte anders is overeengekomen, geldt: bij annulering meer dan vier weken voor aanvang is geen cursusgeld verschuldigd; bij annulering tussen twee en vier weken voor aanvang is 50% van de overeengekomen cursuskosten verschuldigd; bij annulering minder dan twee weken voor aanvang is 100% verschuldigd. In overleg kan een andere deelnemer de plaats innemen.

6.6 Voor consumenten geldt, wanneer wettelijk van toepassing en in ieder geval voor zover vereist voor de CRKBO-registratie, een bedenktijd van ten minste 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst. Deze bedenktijd geldt eveneens wanneer de deelnemer zelf de cursus boekt en een werkgever of een derde de kosten betaalt. Wanneer een bedrijf, school of andere organisatie zelf als opdrachtgever de overeenkomst sluit, geldt deze CRKBO-bedenktijd niet.

6.7 Indien een consument uitdrukkelijk verzoekt om de dienstverlening tijdens de wettelijke bedenktijd te laten beginnen, kan Letterlijk Academie met de uitvoering starten. Voor zover de wet dit toestaat, kan bij herroeping een evenredige vergoeding verschuldigd zijn voor het reeds uitgevoerde deel. Indien de dienst binnen de bedenktijd volledig is uitgevoerd met de vereiste voorafgaande instemming en verklaring van de consument, kan het wettelijke herroepingsrecht vervallen.

6.8 Indien op grond van de overeenkomst, deze voorwaarden of dwingend recht recht bestaat op terugbetaling, verwerkt Letterlijk Academie de terugbetaling binnen 14 dagen nadat het recht op terugbetaling is vastgesteld, tenzij dwingend recht een kortere termijn voorschrijft.

6.9 Letterlijk Academie verstrekt geen garantie op een specifiek leer-, toets-, beroeps- of ander resultaat. Indien dit bij de betreffende onderwijsactiviteit is aangegeven, kan een deelnamecertificaat worden verstrekt. Een certificaat van deelname is geen formeel erkend diploma of kwalificatie, tenzij dit uitdrukkelijk anders is vermeld.

ARTIKEL 7 Auteursrecht, intellectueel eigendom en cursusmateriaal

7.1 Het auteursrecht en het intellectuele eigendomsrecht op door Letterlijk Academie ontwikkeld of uitgegeven cursus-, trainings-, project- en studiemateriaal berusten bij Letterlijk Academie, tenzij op het materiaal uitdrukkelijk een andere rechthebbende is vermeld.

7.2 De deelnemer of opdrachtgever verkrijgt uitsluitend een persoonlijk, niet-overdraagbaar gebruiksrecht voor het doel waarvoor het materiaal is verstrekt.

7.3 Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de rechthebbende mag materiaal niet geheel of gedeeltelijk worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, commercieel gebruikt, doorverkocht of aan derden ter beschikking gesteld, behoudens voor zover de wet dit toestaat.

7.4 Fysiek verstrekt cursusmateriaal wordt eigendom van de deelnemer voor zover dit naar zijn aard bestemd is om te behouden. De auteursrechten en overige intellectuele eigendomsrechten gaan daardoor niet over.

ARTIKEL 8 Levering van goederen

8.1 Indien Letterlijk Academie afzonderlijk goederen levert, gelden de prijs, leveringswijze en eventuele verzendkosten zoals vermeld in de bestelling, offerte of factuur.

8.2 Bij levering van goederen gelden voor consumenten de dwingendrechtelijke wettelijke consumentenrechten.

ARTIKEL 9 Aansprakelijkheid en overmacht

9.1 Letterlijk Academie is gehouden haar werkzaamheden zorgvuldig uit te voeren.

9.2 Letterlijk Academie is, voor zover wettelijk toegestaan, uitsluitend aansprakelijk voor directe schade die het rechtstreekse gevolg is van een aan Letterlijk Academie toerekenbare tekortkoming. Aansprakelijkheid voor indirecte schade, gevolgschade, gederfde winst of gemiste besparingen is uitgesloten, behoudens opzet of bewuste roekeloosheid en voor zover dwingend recht zich daartegen niet verzet.

9.3 Indien Letterlijk Academie door overmacht tijdelijk niet kan nakomen, worden de verplichtingen opgeschort zolang de overmacht voortduurt. Partijen treden waar nodig in overleg over een redelijke vervangende uitvoering of een nieuwe datum.

9.4 Onder overmacht worden mede verstaan omstandigheden buiten de redelijke invloedssfeer van Letterlijk Academie, waaronder ziekte of plotselinge verhindering van een trainer, storingen, overheidsmaatregelen, calamiteiten en andere omstandigheden waardoor uitvoering redelijkerwijs niet kan worden verlangd.

ARTIKEL 10 Klachten- en geschillen

10.1 Op klachten over opleidingen, cursussen, trainingen, workshops, projecten, opdrachten of overige dienstverlening van Letterlijk Academie is de afzonderlijke Klachtenregeling Letterlijk Academie VOF van toepassing.

10.2 De klachtenregeling is openbaar en beschikbaar via de website van Letterlijk Academie. De regeling vormt een aanvulling op deze algemene voorwaarden.

10.3 Klachten worden vertrouwelijk behandeld en afgehandeld binnen de termijnen die in de klachtenregeling zijn vastgesteld.

10.4 Indien de interne behandeling niet tot een bevredigende oplossing leidt, kan overeenkomstig de klachtenregeling beroep worden gedaan op de daarin genoemde onafhankelijke derde. Het oordeel van deze onafhankelijke derde is bindend voor Letterlijk Academie.

10.5 Na de klachtenprocedure blijft de gang naar de bevoegde rechter open.

10.6 Op alle overeenkomsten met Letterlijk Academie is Nederlands recht van toepassing.

ARTIKEL 11 Toepasselijkheid en rangorde

11.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle offertes, opdrachtbevestigingen en overeenkomsten van Letterlijk Academie, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

11.2 De opdrachtgever ontvangt of kan vóór of bij het sluiten van de overeenkomst beschikken over deze algemene voorwaarden. De opdrachtgever dient deze voor eigen administratie te bewaren.

11.3 Voor zover de opdrachtgever eigen algemene voorwaarden hanteert, worden deze uitdrukkelijk van de hand gewezen, tenzij Letterlijk Academie schriftelijk instemt met hun toepasselijkheid.

11.4 Indien een offerte, opdrachtbevestiging of overeenkomst uitdrukkelijk afwijkt van deze algemene voorwaarden, prevaleert de specifiek schriftelijk overeengekomen afspraak voor dat onderdeel.

11.5 Indien een bepaling geheel of gedeeltelijk nietig, vernietigbaar of anderszins niet afdwingbaar blijkt, blijven de overige bepalingen van kracht. Partijen zullen de betreffende bepaling zo nodig vervangen door een geldige bepaling die het doel en de strekking zo goed mogelijk benadert.

11.6 Dwingendrechtelijke wettelijke bepalingen, in het bijzonder consumentenrechten, prevaleren indien en voor zover daarvan niet rechtsgeldig kan worden afgeweken.