

Algemene Voorwaarden

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Artikel 1 - Definities	1
Artikel 2 - Toepasselijkheid	2
Artikel 3 - Het aanbod	2
Artikel 4 - De overeenkomst	2
Artikel 5 - Nakoming van de overeenkomst.....	3
Artikel 5.1 - Levering van cursusboeken	3
Artikel 5.2 - Toegang tot online lessen en garantie.....	3
Artikel 6 - Serviceduur	4
Artikel 7 - Betaling	4
Artikel 8 - De prijzen	4
Artikel 9 - Herroepingsrecht.....	5
Artikel 9.1 – Bedenktijd herroepingsrecht	5
Artikel 9.2 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd	5
Artikel 9.3 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument.....	5
Artikel 9.4 - Verplichtingen van Lesexpres bij herroeping.....	5
Artikel 10 - Intellectuele eigendomsrechten.....	6
Artikel 11 - Aansprakelijkheid	6
Artikel 12 - Privacy / Wet Bescherming Persoonsgegevens	6
Artikel 13 - Beëindiging van bedrijfsactiviteiten Lesexpres	7
Artikel 14 - Klachtenregeling	7
Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen	7

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
2. **Lesexpres:** de rechtspersoon die de producten levert aan de consument, gevestigd aan de Laan van Van der Gaag 36, 2627BS, te Delft en ingeschreven bij de kamer van koophandel onder nummer 64711811;

3. **Product:** het product dat door Lesexpres aan de consument wordt geleverd, zijnde 1) cursusboeken en 2) toegang tot online taallessen via de website www.lesexpres.nl. Het betreft hier twee aparte producten: De aanschaf van een cursusboek leidt niet automatisch tot toegang tot de online taallessen, en andersom, de aanschaf van online lessen leidt niet automatisch tot het leveren van een cursusboek.
4. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en Lesexpres 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 of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
5. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en Lesexpres gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;
6. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
7. **Serviceuur:** de periode waarin de consument recht heeft op service- en dienstverlening en toegang tot de online lessen;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst;
9. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;

Artikel 2 - Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van Lesexpres en elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen Lesexpres en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld.
3. Op overeenkomsten tussen Lesexpres en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

Artikel 3 - Het aanbod

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de cursusboeken en de online talencursussen. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden Lesexpres niet.
2. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 4 - De overeenkomst

1. Door online lessen in te kopen of een cursusboek te bestellen gaat de consument een overeenkomst aan met Lesexpres en verklaart de consument zich akkoord met de algemene voorwaarden zoals hier vermeld.
2. De overeenkomst komt tot stand zodra aanvaarding van het aanbod door de consument Lesexpres heeft bereikt en Lesexpres de ontvangst daarvan heeft bevestigd.
3. Lesexpres zal, bij levering van cursusboeken, een brief meesturen met daarin:
 - o de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken
 - o de prijs met inbegrip van de kosten van aflevering en een specificatie van de btw bedragen en percentages
 - o de contactgegevens van Lesexpres waar de consument met klachten terecht kan
4. Lesexpres zal, bij het toegang geven tot de online lessen via de website www.lesexpres.nl:
 - o de consument toegang geven tot de ingekochte online lessen op de website www.lesexpres.nl

Artikel 5 - Nakoming van de overeenkomst

1. Lesexpres staat er voor in dat de producten voldoen aan de overeenkomst, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.

Artikel 5.1 - Levering van cursusboeken

1. Lesexpres zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het leveren van de cursusboeken.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan Lesexpres kenbaar heeft gemaakt. Lesexpres voert geen controle uit op de correctheid van dit adres.
3. Lesexpres zal geaccepteerde bestellingen leveren met als richtlijn de op de website vermelde leveringstermijn, doch uiterlijk binnen 30 kalenderdagen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 kalenderdagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal Lesexpres het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.
5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij Lesexpres tot het moment van bezorging aan de consument.

Artikel 5.2 - Toegang tot online lessen en garantie

1. Lesexpres zal de consument toegang geven tot de ingekochte online lessen.
2. Toegang tot de ingekochte lessen houdt in dat de consument online, via de website www.lesexpres.nl, de volledige lesteksten van de ingekochte lessen kan

bekijken en alle oefeningen en toetsen behorende bij de ingekochte lessen online kan maken.

Artikel 6 - Serviceduur online lessen

1. De serviceduur gaat in, 1 kalenderdag nadat de overeenkomst is afgesloten. De serviceduur bedraagt 1 jaar. Tijdens deze periode heeft de consument recht op service- en dienstverlening en verplicht Lesexpres zich de toegang tot de online lessen in stand te houden.
2. Indien zich tijdens de serviceduur een storing voordoet, waardoor de consument geen toegang heeft tot de ingekochte lessen, brengt de consument Lesexpres via email (info@lesexpres.nl) op de hoogte van de storing.
3. Tijdens de serviceduur zal Lesexpres zich inspannen de gemelde storing zo snel mogelijk op te lossen.
4. Als de consument tijdens de serviceduur herhaaldelijk last heeft van storingen, waarbij hij herhaaldelijk geen toegang heeft tot de ingekochte lessen en deze storingen niet door Lesexpres opgelost kunnen worden, dan heeft de consument het recht de overeenkomst zonder kosten te ontbinden. De consument dient hiertoe een verzoek in bij Lesexpres. Lesexpres vergoedt alle betalingen van de consument, onverwijld doch binnen 14 kalenderdagen volgend op de dag waarop de consument het verzoek tot beëindiging indient.
5. Na het verstrijken van de serviceduur zijn de online lessen in principe nog steeds toegankelijk voor de consument, maar heeft Lesexpres geen verplichtingen meer richting de consument met betrekking tot service- en dienstverlening en het in stand houden van de toegang tot de online lessen.
6. Bij de online cursus Turks kan gebruik worden gemaakt van een gratis iPhone app waarmee online lessen kunnen worden gedownload naar de app. Dit betreft een gratis dienst waarop geen serviceduur van toepassing is.

Artikel 7 - Betaling

1. De consument dient de verschuldigde bedragen vooraf online te betalen via de digitale betaalmethoden die lesexpres via de website www.lesexpres.nl aanbiedt.
2. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan Lesexpres te melden.

Artikel 8 - De prijzen

1. Prijzen worden vermeld inclusief btw.
2. Lesexpres kan op elk moment besluiten de prijs van een producten te wijzigen.
3. Een prijswijziging wordt uiterlijk 1 maand voor ingangsdatum bekend gemaakt via de website www.lesexpres.nl.
4. Het vorige lid (3) geldt niet voor prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven en prijswijzigingen als gevolg van wijziging van de bezorgkosten van cursusboeken door PostNL.

Artikel 9 - Herroepingsrecht

Artikel 9.1 – Bedenktijd herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst gedurende een bedenktijd van 30 kalenderdagen zonder opgave van redenen ontbinden. Lesexpres mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument het cursusboek / de cursusboeken heeft ontvangen, of, in het geval van het inkopen van online lessen, de dag waarop de overeenkomst is ingegaan.

Artikel 9.2 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard en de kenmerken van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.

Artikel 9.3 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan Lesexpres.
2. Als de overeenkomst de levering van een cursusboek betreft, dan zendt consument zo snel mogelijk, maar binnen 14 kalenderdagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, het boek terug, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking.
3. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
4. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product.
5. Als de consument gebruik heeft gemaakt van zijn herroepingsrecht, wordt de overeenkomst van rechtswege ontbonden.

Artikel 9.4 - Verplichtingen van Lesexpres bij herroeping

1. Lesexpres stuurt na ontvangst van het verzoek tot herroeping onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. Lesexpres vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door Lesexpres in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 kalenderdagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt.

3. Lesexpres gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

Artikel 10 - Intellectuele eigendomsrechten

1. De intellectuele eigendomsrechten op door de Lesexpres geproduceerd studiemateriaal blijven, ongeacht de vorm waarin dit geleverd is (in print, digitaal of anderszins) te allen tijde bij Lesexpres.
2. Gebruik van studiemateriaal en toegang tot de online lessen anders dan voor de eigen studie is niet toegestaan, evenmin als het verkopen of afstaan daarvan aan derden.

Artikel 11 - Aansprakelijkheid

1. De aansprakelijkheid van Lesexpres is beperkt tot maximaal het door de consument betaalde lesgeld.
2. Lesexpres behoudt zich het recht voor de consument in bijzondere omstandigheden te weigeren, schorsen en/of te verwijderen. Consumenten die zich niet gedragen volgens de sociale norm, agressief of gewelddadig gedrag vertonen of frauduleuze handelingen plegen, kunnen geschorst worden.
3. Al het door Lesexpres geproduceerde studiemateriaal, is op zorgvuldige wijze, en naar beste kunnen door Lesexpres ontwikkeld en/of samengesteld. Lesexpres is evenwel op geen enkele wijze aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, die het gevolg is van (eventuele) foutieve informatie in het studiemateriaal, tenzij er sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van Lesexpres.

Artikel 12 - Privacy / Wet Bescherming Persoonsgegevens

1. De door de consument verstrekte gegevens worden door middel van een gebruikersprofiel opgenomen in de geautomatiseerde administratie van Lesexpres. Deze gegevens worden intern verwerkt en gebruikt voor een verantwoord klantenbeheer en een verantwoorde bedrijfsvoering, zoals het per email kunnen toesturen van informatie over de cursus of werking van de website.
2. De volgende verplichte gegevens in het gebruikersprofiel worden ook getoond aan andere bezoekers van de website: voornaam, achternaam en geslacht.
3. De volgende niet verplichte gegevens in het gebruikersprofiel worden ook aan andere bezoekers van de website getoond indien de consument deze heeft ingevuld: geboortedatum, woonplaats en relationele status. Het is niet verplicht deze gegevens in te vullen.
4. Het emailadres wordt nooit getoond aan andere bezoekers van de website
5. Lesexpres heeft het recht e-mails te sturen aan consumenten met daarin informatie omtrent Lesexpres en de talencursussen die Lesexpres aanbiedt. Consumenten die geen informatie meer willen ontvangen, kunnen dat door middel van een antwoord op deze email meedelen.

6. Lesexpres gebruikt technische cookies om inlogsessiegegevens bij te houden. Het accepteren van cookies kan in de browser uitgeschakeld worden. Het uitzetten van cookies kan het gebruik van de website en diensten beperken. Geaccepteerde cookies zullen onbeperkt op de computer van de consument opgeslagen blijven.

Artikel 13 - Beëindiging van bedrijfsactiviteiten Lesexpres

1. Mocht Lesexpres haar bedrijfsactiviteiten in de toekomst beëindigen, dan worden daarmee ook alle lopende overeenkomsten met de consument ontbonden en vervalt daarmee ook de serviceduur bij ingekochte lessen op www.lesexpres.nl.
2. Lesexpres zal een eventuele beëindiging van haar bedrijfsactiviteiten indien redelijkerwijs mogelijk, 3 maanden vooraf aankondigen op de website www.lesexpres.nl.
3. Bij beëindiging van de overeenkomst door beëindiging van de bedrijfsactiviteiten (zie lid 1), worden er door Lesexpres geen betalingen van consumenten teruggestort.

Artikel 14 - Klachtenregeling

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten onverwijld, nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij Lesexpres.
2. Bij Lesexpres ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 kalenderdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door Lesexpres binnen de termijn van 14 kalenderdagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De consument dient Lesexpres in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil. Alle geschillen die tussen partijen ontstaan als gevolg van of samenhangende met deze overeenkomst zullen bij uitsluiting worden berecht door de bevoegde Nederlandse rechter.

Artikel 15 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

Aan:

Lesexpres talencursussen
Laan van Van der Gaag 36
2627BS Delft

email: info@lesexpres.nl

Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]* herroept/herroepen*.

Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]

[Naam consument]

[Adres consument]

[Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.