

**Algemene leverings- en betalingsvoorwaarden (consumenten) IMK Opleidingen B.V; IPV Training en Advies B.V; Nederlandse Sales Academie en de IMK-IPV Academie B.V.
(handelsnaam van Ondernemer)**

De ondernemer is lid van de Nederlandse Raad voor Training en Opleiding (NRTO). Deze Algemene voorwaarden zijn in lijn met de algemene voorwaarden en de gedragscode van de NRTO.

Als lid van de NRTO zijn wij automatisch aangesloten bij de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO. Als u vindt dat een klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld door de Opdrachtnemer kunt u zich richten tot de Commissie Kwaliteitshandhaving NRTO (Papiermolen 34, 3994 DK Houten (info@nrto.nl)). De uitspraak van de NRTO is hierbij bindend.

Inhoud

Inhoud.....	1
Artikel 1 - definities	2
Artikel 2 - Toepasselijkheid	3
Artikel 3 - Aanbod	3
Artikel 4 - Overeenkomst	4
Artikel 5 - Annulering & (tussentijdse) beëindiging van de overeenkomst.....	4
Artikel 6 – STAP-budget.....	5
Artikel 7 - Auteursrechten.....	5
Artikel 9 - Levering	5
Artikel 10 - Conformiteit en niet-nakoming van de overeenkomst.....	6
Artikel 11 - Betaling	6
Artikel 12 - Niet-tijdige betaling.....	6
Artikel 13 - Opschorten	6
Artikel 14 - Aansprakelijkheid van de ondernemer	6
Artikel 15 - Vertrouwelijkheid	6
Artikel 16 - Vragen en klachten	7
Artikel 17 - Geschillenregeling	7
Artikel 18 - Nakominggarantie.....	7
Artikel 19 - Wijziging	8

Artikel 1 - definities

Abonnement	Een regeling, waarbij een eenmalige of periodieke betaling wordt gedaan, welke gedurende een bepaalde periode recht geeft op onbeperkte gebruikmaking van een leeraanbod.
Afstandsonderwijs	Vorm van onderwijs, waarbij docent en u niet gelijktijdig persoonlijk aanwezig zijn.
Contactonderwijs	Vorm van onderwijs met directe interactie tussen docent of trainer en student of cursist.
Educatieve dienst	Het geven van onderwijs, opleiding en/of training en/of de levering van lesmateriaal en/of het aanbieden van (deel)examens en/of een EVC-traject en/of een andere vorm van beoordeling.
EVC	Verworven competenties, opgedaan tijdens eerdere werkervaring of gevolgde opleidingen. EVC's worden via assessments bepaald en kunnen leiden tot verkorte (versnelde) opleidingstrajecten.
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.
Ondernemer	IMK Opleidingen B.V; IPV Training en Advies B.V; Nederlandse Sales Academie en de IMK-IPV Academie B.V.
Onderwijs	Onderwijs, opleiding, cursus en/of training, zowel afstandsonderwijs, contactonderwijs als onderwijs in de vorm van een abonnement.
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. Een opleider maakt altijd opstartkosten voor u. Deze kosten zijn: administratiekosten, IT-kosten, marketingkosten, personeelskosten; huren trainingslocatie; toezending van en opvolging op de door student in te sturen of aan te leveren documenten waaronder de onderwijsovereenkomst; indien van toepassing afname van een intake-toets en/of voeren van een intakegesprek; plannen en het samenstellen van de groepsindelingen lesroosters en werving en planning van de docenten; specifieke voorlichting/informatievoorziening; het verspreiden van informatiemateriaal; administratieve verwerking van de inschrijving; opzetten studentendossier; het opzetten en inrichten van de studentaccount in de online leeromgeving; de voorbereidingen voor en uitvoering van de eventuele introductie; gerelateerde uitgaven zoals porto, online licentiekosten, kosten voor intake-toetsen, informatiemateriaal etc.) Of andere kosten voor zover een opleider deze kan aantonen.
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, zowel betreffende formeel onderwijs als niet-formeel onderwijs.
2. Indien de ondernemer ook andere (branche-gerelateerde) algemene voorwaarden gebruikt en die voorwaarden zijn niet tot stand gekomen in overleg met consumentenorganisaties, dan zijn die voorwaarden niet van toepassing op de overeenkomst. Dit geldt niet als er bepalingen in zijn opgenomen waarover niets geregeld is in deze algemene voorwaarden. Alle documenten maken deel uit van de overeenkomst maar er mag geen strijdigheid zijn. Te denken valt aan de bepalingen die staan in het Onderwijs- en het examenreglement (OER), de onderwijsovereenkomst of het inschrijfformulier. Bij strijdigheid geldt de voor u gunstigste bepaling. Wel mag de ondernemer altijd ten gunste van u afwijken ook ten opzichte van de algemene voorwaarden. Indien uitsluitend (deel)examens, EVC-trajecten of andere vormen van beoordeling worden aangeboden, zijn de bepalingen in de artikelen 3 lid 3 sub b, 5 lid 3, 9 lid 1, 9 lid 2 sub b en 10 lid 1 niet van toepassing. Indien uitsluitend (deel)examens worden aangeboden, zijn de bepalingen in artikel 5 lid 3 en de leden 3 tot en met 8 niet van toepassing.
3. 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 17 genoemde geschillencommissie welke voorwaarden van toepassing zijn op de 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;
 - de levertijd van het lesmateriaal.
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 lid 1;
 - c) indien bijkomende kosten in rekening worden gebracht voor contact met de ondernemer 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 door u. Na de totstandkoming van de overeenkomst ontvangt u hiervan schriftelijk of langs elektronische weg een bevestiging.
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. Indien de klant een particuliere klant is en de opleiding of training zelf betaalt, heeft de klant het recht op 14 kalenderdagen bedenktijd (herroepingsrecht). Binnen deze termijn heeft de klant het recht om de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden. Indien de klant in deze periode de overeenkomst wilt ontbinden geschiedt dit per e-mail: support@imkopleidingen.nl kenbaar te worden gemaakt. Deze bedenktijd gaat direct in vanaf het moment dat jouw inschrijving door de ondernemer is bevestigd. Het recht vervalt zodra de intake op de persoonlijke leeromgeving is ingevuld of er een bijeenkomst van de desbetreffende cursus is bijgewoond.
2. Annulering voor aanvang van de eerste opleidings- of trainingsdag (al dan niet via e-learning) door de klant van de overeengekomen opleiding of training geschiedt per e-mail: support@imkopleidingen.nl.
3. Bij annulering meer dan 60 dagen voor aanvang van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt 10% van de totale opleidings- of trainingskosten in rekening gebracht. Bij annulering meer dan 30 dagen voor aanvang van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt 20% van de totale opleidings- of trainingskosten in rekening gebracht. Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag wordt 30% van de totale opleidings- of trainingskosten in rekening gebracht, ook wanneer de aanmelding binnen deze periode heeft plaatsgevonden.
4. Op verzoek van de klant kan in overleg besloten worden om de opleiding of training op een later moment te volgen. Tot 5 werkdagen voor aanvang van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag kan er kosteloos verplaatst worden. Vanaf 5 werkdagen worden er verplaatsingskosten in rekening gebracht (zie tabel). De training of opleiding wordt dan in zijn geheel verplaatst. Indien de klant gebruik heeft gemaakt van deze mogelijkheid en vervolgens wilt annuleren worden de annuleringskosten (zie artikel 5, lid 3) berekend met het moment van aanvragen van deze verplaatsing ten opzichte van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag.

1-daagse training	€ 97,50 excl. btw
2-daagse training	€ 195,- excl. btw
3-daagse training	€ 250,- excl. btw
4-daagse training	€ 300,- excl. btw
Meerdaagse opleiding	€ 900,- excl. btw

Let op: deze kosten zijn exclusief eventuele examenkosten (meerdaagse opleidingen) en kosten voor een uitgebreid DISC profiel. Eventuele prijswijzigingen in de toekomst hebben invloed op de annuleringskosten.

5. In alle gevallen kan – na toestemming van de ondernemer – een vervanger worden gestuurd. Dit dient per mail aangekondigd te worden: support@imkopleidingen.nl.
6. Wanneer de klant de reeds aangevangen opleiding of training tussentijds met onmiddellijke ingang wil beëindigen wordt er geen lesgeld gecrediteerd, tenzij sprake is van zwaarwegende omstandigheden, ter beoordeling door de ondernemer. In het geval van toepassing van coulance worden er wel verplaatsingskosten in rekening gebracht (zie artikel 5, lid 4).

7. De ondernemer behoudt zich het recht om zonder opgave van redenen de met de klant overeengekomen opleiding of training niet door te laten gaan. Als de ondernemer besluit om een opleiding of training niet door te laten gaan, heeft de klant het recht om kosteloos te annuleren of om kosteloos doorgeplaatst te worden. Dit recht vervalt voor de klant indien er voor de ondernemer sprake is van overmacht.
8. Maakt opdrachtgever gebruik van een subsidie- of andere overheidsregeling (zoals Nederland Leert Door en het STAP-budget) gelden vaak nog voorwaarden van de subsidieverstrekker zelf.

Artikel 6 – STAP-budget

Indien je gebruikmaakt van het STAP-budget, zullen de algemene inschrijvings- en betalingsvoorwaarden gelden vanaf het moment dat de subsidie is toegekend door het UWV. Mocht de klant na toekenning van de subsidie de cursus willen verplaatsen of tussentijds beëindigen, dan gelden de algemene inschrijvings- en betalingsvoorwaarden van de ondernemer.

Bij het annuleren van de STAP-order kan er tot 5 werkdagen voor aanvang van de eerste cq oorspronkelijk overeengekomen opleidings- of trainingsdag kosteloos geannuleerd worden. Vanaf 5 werkdagen gelden de verplaatsingskosten (zie artikel 5, lid 4) voor het annuleren of verplaatsen van de gehele cursus of training.

Artikel 7 - Auteursrechten

Het aangeboden cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik. Op alle door ondernemer verstrekte zaken, zoals boeken, proefexamens, readers en software rusten auteursrechten van de ondernemer of van derden. De in dit artikel bedoelde zaken mogen niet zonder nadrukkelijk 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 8 - 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.
3. Lid 1 en 2 zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien.

Artikel 9 - Levering

1. Lesmateriaal
 - a) 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.
 - b) Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs is de maximale levertijd 30 dagen, tenzij anders wordt overeengekomen. Indien deze levertijd wordt overschreden, kunt u zonder nadere ingebrekestelling de overeenkomst ontbinden.
 - c) Verkeerd of beschadigd lesmateriaal wordt onmiddellijk door de ondernemer vervangen zonder kosten voor u.
2. Correctiewerk
 - a) U 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 10 - 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 11 - 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. Als betaling in termijnen is overeengekomen, moet u – met inachtneming van het bepaalde in lid 3 – betalen volgens de termijnen en de percentages, zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld.
3. Betaling van de educatieve dienst vindt plaats vóór het moment dat de opleiding van start gaat. De ondernemer mag van u verlangen dat het volledige bedrag uiterlijk 10 werkdagen vóór de dag van aanvang van de educatieve dienst, zoals bedoeld in artikel 3 lid 3 sub a, is voldaan.
4. Bij de koop van lesmateriaal zonder onderwijs moet betaling uiterlijk geschieden ten tijde en ter plaatse van de aflevering. U kan door de ondernemer tot vooruitbetaling van ten hoogste de helft van de koopprijs worden verplicht.

Artikel 12 - 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.
- b) Indien 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 13 - Opschorten

Gedurende de behandeling van een klacht of geschil conform het in artikel 16 en 17 bepaalde, zal de ondernemer het in rekening brengen van rente en incassokosten opschorten.

Artikel 14 - 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 15 - 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 16 - 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. De ondernemer doet er uiteraard alles aan om fouten in uw studiepakket en de verzending daarvan te voorkomen. Mocht er desondanks iets niet in orde zijn, meldt u dat dan binnen tien dagen na ontvangst van het pakket. 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 17.

Artikel 17 - 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.
3. De Geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien u de klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 16 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 16 bij De Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Wanneer u een geschil voorlegt aan De Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
7. 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.
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 bindende wettelijke geschillenregeling is voorzien, zoals die voor examinering van de student, vinden de bepalingen uit lid 2 tot en met 8 van dit artikel geen toepassing.

Artikel 18 - Nakominggarantie

1. De NRTO staat garant voor de nakoming van de bindende 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 nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door u is voldaan aan de 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 € 5000,- per bindend advies. De NRTO verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat u op deze garantie een beroep doet, en dat u vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan de NRTO overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van uw beroep op de

nakomingsgarantie. Voor het meerdere heeft de NRTO een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.

Artikel 19 - Wijziging

De NRTO zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met De Consumentenbond.