Algemene Voorwaarden – Dutch School Navigator

1. Over deze voorwaarden

Dutch School Navigator (KvK 98380516, Flevoplantsoen 3, 7607LW Almelo, “wij”) begeleidt internationale gezinnen bij schoolkeuze en -aanmelding en biedt Nederlandse taallessen en corporate programma’s aan. Deze voorwaarden gelden voor alle particuliere klanten (“Consument”, B2C) en zakelijke klanten (“Zakelijke Klant”, B2B). Waar de regeling verschilt, staat dit apart per doelgroep vermeld.

Laatst gewijzigd op: 29 september 2026

2. Totstandkoming van de overeenkomst

- Een overeenkomst komt tot stand zodra de klant een offerte, boeking of bestelling schriftelijk (waaronder per e-mail) of via de website bevestigt, of daarvoor betaalt.
- Offertes zijn 30 dagen geldig, tenzij anders vermeld.
- Onze dienstverlening (advies, begeleiding, lesgeven) is een inspanningsverplichting. Wij garanderen dus nooit een schoolplaatsing, uitslag van een loting, toelating tot een specifieke school of een bepaald taalniveau; dit hangt mede af van derden (scholen, gemeenten, DUO) en de inzet van de klant zelf.

3. B2C — Particuliere klanten

3.1 School Search Support

- Full School Search en de Strategic Advisory Session worden geleverd zoals beschreven op de website/in de bevestiging. Bij Strategic Advisory Session kan het bedrag bij doorstroom naar Full School Search worden verrekend, zoals op de website vermeld.
- Losse hulp (bijv. sportclub, BSO) via een discovery call wordt apart afgesproken en gefactureerd.

3.2 Taallessen

Dit artikel geldt voor alle taallessen.

- Betalingsplicht en annulering: geboekte lessen worden volledig in rekening gebracht, tenzij de klant minimaal 48 uur voor aanvang van de les schriftelijk per e-mail afzegt of verzet. Bij afzegging binnen 48 uur voor aanvang, of bij no-show, is het volledige lesgeld verschuldigd.

- Herroepingsrecht: voor Tailored private lessons en overige 1-op-1 diensten geldt dat een Consument in beginsel 14 dagen bedenktijd heeft na boeking. Start de eerste les binnen die 14 dagen op uitdrukkelijk verzoek van de Consument, dan doet de Consument daarmee afstand van het herroepingsrecht voor het reeds genoten deel; bij herroeping is een bedrag verschuldigd naar rato van de al gegeven les(sen). Dit laat de 48-uursregel onverlet.

3.3 Prijzen en betaling (B2C)

- Prijzen zijn in euro's en inclusief btw, tenzij anders vermeld.
- Betaling vindt plaats vooraf (bij boeking) of binnen 14 dagen na factuurdatum, zoals bij de betreffende dienst vermeld.
- Bij te late betaling ontvangt de Consument een aanmaning met een termijn van 14 dagen (wettelijke veertiendagenbrief). Daarna zijn wettelijke rente en redelijke incassokosten verschuldigd.

4. B2B — Zakelijke klanten

Dit artikel geldt voor organisaties die gebruikmaken van de Executive Educational Residency, het Corporate Credits Program, het Language Integration Program, het Family Onboarding Program en/of een custom group course.

- Corporate Credits: credits (1 credit = €300) zijn 12 maanden geldig na aankoop, niet inwisselbaar voor geld en niet overdraagbaar aan andere organisaties, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- Language Integration Program en custom group courses volgen dezelfde annuleringsregels als de particuliere taallessen (zie 3.2): 1-op-1 sessies kosteloos te verplaatsen tot 48 uur van tevoren, daarna volledig verschuldigd; groepssessies (incl. custom group courses) kunnen niet worden afgezegd of verplaatst.
- Custom group courses worden per organisatie op maat vastgelegd in een offerte (deelnemers, niveau, inhoud, planning); die offerte maakt onderdeel uit van de overeenkomst.
- Executive Educational Residency: het traject en de looptijd van 12 maanden worden vastgelegd in de overeenkomst; de taal-add-on is optioneel en wordt apart geoffreerd.
- Family Onboarding Program: toegang tot kennisbank en kwartaal-masterclasses geldt voor de overeengekomen looptijd en het overeengekomen aantal gebruikers/gezinnen.

4.1 Prijzen, betaling en opzegging (B2B)

- Prijzen zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld. Betalingstermijn: 14 dagen na factuurdatum.
- Bij te late betaling is de Zakelijke Klant direct in verzuim, wettelijke handelsrente (art. 6:119a BW) verschuldigd, plus incassokosten van minimaal 15% van het factuurbedrag (minimum € 250).

- Tussentijdse opzegging door een Zakelijke Klant van een lopend traject (bijv. Executive Educational Residency) is mogelijk met 2 maanden opzegtermijn; het overeengekomen bedrag blijft verschuldigd, verminderd met aantoonbare kostenbesparingen voor ons. Voor losse credits en losse sessies geldt geen opzegtermijn; deze vervallen conform de geldigheidsduur.

5. Aansprakelijkheid

- Onze aansprakelijkheid is beperkt tot directe schade en tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende dienst is betaald.
- Voor Consumenten geldt een maximum van € 10.000 per gebeurtenis. Voor Zakelijke Klanten geldt een maximum van het factuurbedrag, tenzij onze aansprakelijkheidsverzekering een hoger bedrag uitkeert.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade of gevolgschade, en niet voor beslissingen van derden (scholen, gemeenten, toelatingsinstanties).
- Deze beperkingen gelden niet bij opzet of bewuste roekeloosheid onzerzijds, of bij schade door dood of letsel.

6. Intellectueel eigendom en geheimhouding

- Alle door ons verstrekte materialen, adviezen, lesmateriaal en gidsen blijven ons eigendom (of dat van onze licentiegevers). Gebruik is beperkt tot eigen, persoonlijk (B2C) of het overeengekomen aantal gebruikers (B2B) gebruik; verspreiding, doorverkoop of openbaarmaking zonder schriftelijke toestemming is niet toegestaan.
- Beide partijen behandelen niet-openbare informatie vertrouwelijk, ook na afloop van de overeenkomst.

7. Overmacht

Bij overmacht (ziekte, storingen, overheidsmaatregelen en vergelijkbare omstandigheden buiten onze wil) worden onze verplichtingen opgeschort. We overleggen zo snel mogelijk over een nieuwe datum. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan kan de overeenkomst voor het nog niet uitgevoerde deel kosteloos worden ontbonden.

8. Wijziging van deze voorwaarden

Wij kunnen deze voorwaarden wijzigen; inhoudelijke wijzigingen worden minimaal 30 dagen van tevoren gemeld. Consumenten mogen bij een inhoudelijke wijziging kosteloos opzeggen. Voor Zakelijke Klanten gelden gewijzigde voorwaarden vanaf de aangekondigde datum.

9. Toepasselijk recht en geschillen

Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing. Geschillen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement Overijssel, onverminderd de wettelijke

rechten van Consumenten (waaronder het recht om te kiezen voor de rechter van de eigen woonplaats binnen de EU).

Deze voorwaarden zijn opgesteld in het Nederlands en het Engels. Bij verschil in interpretatie is de Nederlandse tekst leidend.

Contact

Dutch School Navigator (Hallo Nederlands) — Flevoplantsoen 3, 7607LW Almelo — KvK 98380516 — esther@dutchschoolnavigator.nl — +31 6 48550182