

## **DE WIJNSTUDIO - ALGEMENE VOORWAARDEN EN KLACHTENPROCEDURE**

Onderstaande Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle cursus-activiteiten gehouden door "De Wijnstudio" te Den Haag.

De wijnstudio staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 27159598.

### **Gedeponeerde voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden zijn gedeponeerd bij Kamer van Koophandel Haaglanden onder nummer 27159598.

### **Artikel 1: Inschrijving en betaling**

Inschrijving op een cursus geschiedt door middel van een aanmeldingsformulier op internet, dan wel schriftelijk of telefonisch. De inschrijving is definitief vanaf het moment van betaling. Indien de betaling niet door de Wijnstudio ontvangen is 5 dagen voor aanvang van de cursus behoudt de Wijnstudio zich het recht voor de inschrijving niet te aanvaarden.

In sommige gevallen kan de Wijnstudio een betaling bij binnenkomst op de avond zelf overeen komen.

Een cursist wordt alleen toegelaten op de eerste cursusavond indien door de Wijnstudio de totale betaling voor de cursus is ontvangen.

### **Artikel 2: Volgorde van toelating**

Indien er beperkingen zijn gesteld aan het aantal deelnemers, zal toelating van de cursist plaats vinden op grond van de volgorde van betaalde inschrijving.

### **Artikel 3: Annulering van de cursus door de cursist**

Bij annulering van de cursist langer dan een maand voor aanvang zal het betaalde cursusgeld minus 10 % administratiekosten binnen 10 dagen terug betaald worden, dan wel wordt de cursist aangeboden zonder extra kosten de cursus in het volgend seizoen te volgen.

De cursist heeft een bedenktijd van 7 dagen na inschrijving.

Bij annulering door de cursist binnen een maand voor aanvang van de cursus vindt geen restitutie plaats. De cursist mag in dit geval wel vervangen worden door een ander.

### **Artikel 4: Verhinderung van de cursist door ziekte of overmacht**

Er vindt geen restitutie plaats indien de cursist door omstandigheden verhinderd is.

### **Artikel 5: Respecteren van de huisregels**

De huisregels zijn opgesteld in het belang van cursisten en docenten en staan vermeld in de welkomstbrief die u ontvangt samen met de factuur.

Indien een cursist zich niet aan de huisregels houdt zal de docent de cursist verzoeken om de huisregels te respecteren. Bij herhaaldelijke overtreding hiervan zal de Wijnstudio de cursist niet meer toelaten tot de rest van de cursus. Er vindt dan geen restitutie van betalingen plaats.

### **Artikel 6: Annulering van de cursus door de Wijnstudio**

Indien het aantal deelnemers onvoldoende is om de cursus doorgang te laten vinden, zullen de cursisten daarvan uiterlijk 3 dagen voor aanvang van de cursus op de hoogte gesteld worden. Het betaalde cursusgeld zal binnen 2 dagen retour gezonden worden.

### **Artikel 7: Wijzigingen van de cursusdata, locatie of docent**

De Wijnstudio behoudt het recht ingeval van ziekte van een docent of ernstige onvoorziene omstandigheden de cursusdata en/of de cursuslocatie te wijzigen. De cursisten zullen hierover duidelijk geïnformeerd worden. Indien er een wijziging van een docent plaats vindt ontvangt de cursist hierover geen bericht. Iedere docent voldoet aan de normen van de Wijnstudio en WSET.

## **DE WIJNSTUDIO - ALGEMENE VOORWAARDEN EN KLACHTENPROCEDURE**

### **Artikel 8: Afbreken van de cursus door overmacht**

Indien door overmacht de cursus door de Wijnstudio afgebroken moet worden zal het cursusgeld terug betaald worden over de resterende cursusedagen met aftrek van het ontvangen lespakket. Het lespakket vertegenwoordigt een waarde van € 100,-.

### **Artikel 9: Geen aansprakelijkheid door vermissing of schade**

De Wijnstudio aanvaard geen aansprakelijkheid voor schade door vermissing van kleding of eigendommen of door anderen aangerichte schade tijdens de cursus.

### **Artikel 10: Geen aansprakelijkheid voor alcoholgebruik**

De docent zal nimmer aanzetten tot overmatig alcoholgebruik door cursisten. De wijnen die geschonken worden zijn bedoeld als proefwijnen.

De Wijnstudio is niet aansprakelijk voor de gevolgen van alcoholgebruik tijdens en na de cursus. De cursist is zelf verantwoordelijk voor een verstandig alcoholgebruik, met name waar het de verkeersveiligheid en medicijngebruik betreft.

### **Artikel 11: Cursusmateriaal en copyright**

Copyright voor het studiepakket berust bij WSET in Londen. Deze materialen zijn uitsluitend bestemd voor de cursist die hiervoor aan de Wijnstudio betaald heeft.

Het is niet toegestaan cursusmateriaal van WSET te vermenigvuldigen en te verspreiden zonder schriftelijke toestemming van WSET.

De "Systematic Approach to tasting" (de proefmethode) is vrij te gebruiken en te verspreiden, mits altijd voorzien van een verwijzing naar WSET als de eigenaar van deze methode.

De copyright van de hand-outs, beeldmateriaal en overig cursusmateriaal berust bij de Wijnstudio. Deze materialen zijn uitsluitend bestemd voor de cursist die hiervoor aan de Wijnstudio betaald heeft. Het is niet toegestaan cursusmateriaal te vermenigvuldigen en te verspreiden zonder schriftelijke toestemming van de Wijnstudio.

### **Artikel 12: Beantwoording van vragen**

De Wijnstudio verplicht zich om alle vragen met betrekking tot het onderwijs of van administratieve aard zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 14 dagen te beantwoorden.

Indien er voor beantwoording meer tijd nodig is (bijvoorbeeld omdat wij informatie van derden nodig hebben) zullen wij u daarvan op de hoogte stellen, en een nieuwe termijn benoemen.

### **Artikel 13: Aanvaarden van de Algemene Voorwaarden**

Deze Algemene Voorwaarden staan vermeld op de website van de Wijnstudio:

[www.wijnstudio.nl](http://www.wijnstudio.nl)

Een verwijzing naar de Algemene Voorwaarden staat op de factuur van de cursus.

Door het betalen van de cursus heeft de cursist aangegeven de Algemene Voorwaarden te kennen en te accepteren.

## DE WIJNSTUDIO - ALGEMENE VOORWAARDEN EN KLACHTENPROCEDURE

### KLACHTENPROCEDURE WIJNCURSUS

Deze klachtenprocedure is 24 uur per dag beschikbaar op onze website: [www.wijnstudio.nl](http://www.wijnstudio.nl) onder "Algemene Voorwaarden voor Cursussen" die bij ieder cursusaanbod vermeld staan.

**We doen ons uiterste best om u een kwalitatieve en gezellige cursus aan te bieden. Indien u een vraag of bezwaar heeft horen wij dat graag direct van u, zodat we samen kunnen kijken hoe we tot een bevredigende oplossing komen.**

Indien u echter vindt dat uw klacht niet goed gehoord of beantwoord is kunt u deze schriftelijk indienen.

#### **Adres**

Een klacht kunt u richten aan:

De Wijnstudio

t.a.v. J. Bronkhorst

Bij voorkeur per mail: [info@wijnstudio.nl](mailto:info@wijnstudio.nl)

Een antwoord krijgt u van ons per mail.

Indien u niet beschikt over internet, kunt u uw klacht richten aan:

De Wijnstudio

t.a.v. J. Bronkhorst

Abeelstraat 44

2565 XR Den Haag

Een antwoord krijgt u van ons schriftelijk.

#### **Omschrijving van de klacht**

Graag vernemen wij van u wat uw klacht is en hoe u de klacht graag opgelost zou zien.

#### **Ontvangstbevestiging**

U ontvangt zo snel mogelijk, uiterlijk binnen 7 dagen, een ontvangstbevestiging.

#### **Inhoud van de klacht**

Alle klachten worden door de Wijnstudio afgehandeld.

Een uitzondering hierop vormen:

- de lesboeken
- het examenmateriaal
- de tijdsduur van het wachten op de uitslag van het examen

Dit zijn zaken waarop de Wijnstudio geen invloed heeft, omdat we gebruik maken van het les- en examenmateriaal van WSET Londen.

Klachten hierover sturen wij door naar WSET in Londen. U krijgt hierop antwoord van WSET, hetzij rechtstreeks, hetzij via de Wijnstudio.

Wij zullen er voortdurend voor zorgen dat uw klacht zorgvuldig behandeld en binnen redelijke termijn beantwoord wordt. Alle relevante informatie die wij over uw klacht ontvangen zullen wij binnen 2 dagen aan u verzenden. Wij houden u op de hoogte van de te verwachten tijdsduur van de behandeling van uw klacht.

## **DE WIJNSTUDIO - ALGEMENE VOORWAARDEN EN KLACHTENPROCEDURE**

### **Beantwoording van uw klacht**

Wij streven ernaar elke klacht op korte termijn, uiterlijk binnen 4 weken, naar bevrediging beantwoord te hebben. Indien er meer tijd nodig is om een klacht af te handelen zullen wij u hiervan op de hoogte stellen met een motivatie en de te verwachten tijdsduur.

### **Vertrouwelijkheid**

Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld en niet aan derden getoond.

### **Registratie**

Van elke klacht wordt een registratie bijgehouden die gedurende 1 jaar bewaard blijft.

Deze registratie dient ter controle van onze erkenning als onderwijsinstituut.

Uw gegevens zijn strikt privé en worden niet aan derden beschikbaar gesteld.

### **Beroep tegen een antwoord op uw klacht**

Wij verplichten ons uw klacht op redelijke wijze en korte termijn te beantwoorden.

Er kunnen zich echter situaties voordoen waarin wij niet in staat zijn de hele klacht weg te nemen.

Indien u vindt dat uw klacht niet naar behoren is afgehandeld kunt u hiertegen bezwaar maken. Wij zullen uw klacht opnieuw in behandeling nemen.

Indien ook deze behandeling naar uw mening niet naar behoren is afgerond, kunt u hiertegen in beroep gaan bij WSET in Londen. Wij verstrekken u daarvoor op verzoek het juiste adres en de contactpersoon.

Het oordeel van WSET is bindend, wij verplichten ons de uitspraak van WSET te aanvaarden en uit te voeren.