

CONDITIONS GÉNÉRALES

Consommateurs pour l'Enseignement et les Formations des Particuliers

Les présentes Conditions générales Consommateurs sont conformes aux Conditions générales établies par l'Association professionnelle Conseil Néerlandais pour la Formation et l'Enseignement (NRTO). Les présentes Conditions générales ont été rédigées en concertation avec l'Association des Consommateurs en novembre 2020 et entrent en vigueur au plus tard le 1er septembre 2021.

Table des matières

Article 1 - Définitions	3
Article 2 - Applicabilité.....	3
Article 3 - Offre	4
Article 4 - Contrat	5
Article 5 - Annulation et résiliation (prématurée) du contrat.....	5
Article 6 - Droits d'auteur	7
Article 7 - Modification des prix	7
Article 8 - Livraison.....	7
Article 9 - Conformité et inexécution du contrat.....	7
Article 10 - Paiement	8
Article 11 - Retard de paiement.....	8
Article 12 - Suspension	8
Article 13 - Responsabilité de l'entrepreneur	8
Article 14 - Confidentialité	8
Article 15 - Questions et plaintes	9
Article 16 - Règlement des litiges.....	9
Article 17 - Garantie de bonne exécution	9
Article 18 - Modification	10

Article 1 - Définitions

Abonnement	Un arrangement par lequel un paiement unique ou périodique est effectué, permettant à son détenteur d'utiliser sans restriction une offre d'apprentissage pendant une certaine période.
Enseignement à distance	Forme d'enseignement dans laquelle l'enseignant et vous n'êtes pas présent en personne au même moment.
Enseignement en présentiel	Forme d'éducation avec une interaction directe entre l'enseignant ou le formateur et l'étudiant ou les apprenant.es.
Service éducatif	La fourniture d'un enseignement, d'une formation et/ou d'un training et/ou la fourniture de matériel didactique et/ou l'offre d'exams (partiels) et/ou un parcours EVC ([NdT : EVC=reconnaissance de compétences acquises) et/ou une autre forme d'évaluation.
EVC	Compétences acquises, obtenues grâce à une expérience professionnelle ou à une formation antérieure. Les EVC sont déterminés au moyen d'évaluations et peuvent conduire à des parcours éducatifs raccourcis (accélérés).
Enseignement formel	Enseignement régi par une législation spécifique en matière d'enseignement et se concluant par un diplôme officiel, qui est une qualification légalement reconnue.
Enseignement non formel	Enseignement non régi par des règles spécifiques en matière d'enseignement.
Enseignement	Enseignement, formation, cours et/ou training, que ce soit à distance ou en présentiel ou sous forme d'abonnement.
Contrat	Un contrat, tel que visé à l'article 2, paragraphe 1.
Contrat à distance	Un contrat qui est conclu entre l'entrepreneur et vous dans le cadre d'un système organisé de vente à distance de produits, de contenus numériques et/ou de services, dans lequel, jusqu'au moment de la conclusion du contrat, il est fait usage exclusif d'une ou plusieurs techniques de communication à distance.
Frais de démarrage	Les frais encourus par un formateur pour la mise en œuvre du contrat d'étude préalable. Un formateur fait toujours des frais de démarrage pour vous. Ces frais sont : les frais d'administration, les frais informatiques, les frais de marketing, les frais de personnel ; la location du lieu de formation ; l'envoi et le suivi des documents à envoyer ou à fournir par l'étudiant, y compris la convention d'enseignement ; la réalisation d'un test d'admission et/ou l'organisation d'un entretien d'admission le cas échéant ; la planification et l'élaboration des horaires des groupes et le recrutement et la planification des intervenants ; la fourniture d'informations spécifiques ; la distribution de matériel d'information ; le traitement administratif de l'inscription ; la constitution du dossier de l'étudiant ; la création et l'organisation du compte de l'étudiant dans l'environnement d'apprentissage en ligne ; les préparatifs et la mise en œuvre de l'éventuelle introduction ; les frais connexes tels que les frais d'envoi, les frais de licence en ligne, les frais des tests d'admission, le matériel d'information, etc.) Ou d'autres frais dans la mesure où un formateur peut les démontrer.
Vous	Personne physique qui n'agit pas dans le cadre d'une profession ou d'une entreprise et qui achète un service éducatif auprès de l'entrepreneur.

Article 2 - Applicabilité

1. Les présentes Conditions générales sont applicables à tous les contrats entre l'entrepreneur et vous concernant un service éducatif, qu'il s'agisse d'éducation formelle ou non formelle.

2. Si l'entrepreneur utilise également d'autres conditions générales (liées au secteur) et que ces conditions n'ont pas été convenues avec les organisations de consommateurs, ces conditions ne s'appliquent pas au contrat. Ceci ne s'applique pas si elles contiennent des dispositions sur lesquelles rien n'a été réglé dans les présentes conditions générales. Tous les documents font partie du contrat, mais il ne peut y avoir de contradiction. Par exemple, les dispositions contenues dans le Règlement d'enseignement et d'examen (REE), la convention d'enseignement ou le formulaire d'inscription. En cas de conflit, la disposition qui vous est la plus favorable s'applique. Toutefois, l'entrepreneur peut toujours s'en écarter en votre faveur, y compris en ce qui concerne les conditions générales. Si seuls des examens (partiels), des cours EVC ou d'autres formes d'évaluation sont proposés, les dispositions des articles 3 section 3 sous b, 5 section 1, 8 section 1, 8 section 2 sub b et 9 section 1 ne s'appliquent pas. Si seuls des examens (partiels) sont proposés, les dispositions de l'article 5, paragraphe 1, et des paragraphes 3 à 7 inclus ne s'appliquent pas.
3. L'entrepreneur peut également utiliser d'autres conditions générales qui ont été convenues en consultation avec une ou plusieurs organisations de consommateurs. Dans ce cas, le Comité des litiges visé à l'article 16 détermine les conditions applicables au contrat sur base de ce que les parties ont convenu lors de la conclusion du contrat.

Article 3 - Offre

1. L'entrepreneur fait son offre (de préférence) par écrit ou par voie électronique.
2. L'offre contient une description complète et précise du service d'éducation et/ou du matériel didactique qui fait partie du service d'éducation. L'offre indique également si l'utilisation de ce matériel didactique est obligatoire.
3. Chaque offre doit contenir des informations telles que vous sachiez clairement quels droits et obligations sont liés à l'acceptation de l'offre. L'offre doit en tout cas contenir les informations suivantes de manière claire et compréhensible ;
 - a. dans le cas d'un contrat relatif à un service éducatif :
 - i. les modalités d'exécution du contrat ;
 - ii. lorsque le service éducatif commence ;
 - iii. les conditions dans lesquelles le service éducatif ne peut être maintenu ;
 - iv. le cas échéant : les conditions d'admission pour participer au programme d'enseignement ;
 - v. le prix incluant tous les frais supplémentaires et les taxes ;
 - vi. le mode de paiement ;
 - vii. la durée du contrat,
 - b. ou dans le cas d'un contrat relatif à l'achat de matériel pédagogique :
 - i. le prix incluant tous les frais supplémentaires et les taxes ;
 - ii. les modalités de paiement, de remise du matériel didactique et/ou d'exécution du contrat ;
 - iii. Le délai de livraison du matériel didactique.
4. Les présentes conditions générales sont explicitement portées à votre connaissance avant la conclusion du contrat et font partie intégrante des informations générales de l'entrepreneur.
5. L'entrepreneur peut subordonner la soumission d'une offre et/ou l'acceptation d'une commande à la condition que vous fournissiez des données personnelles et, si et dans la mesure où les réglementations gouvernementales l'exigent et/ou le permettent, que vous fournissiez une copie d'un passeport ou d'une carte d'identité valide.
6. Sans préjudice des dispositions des paragraphes 1 à 5, l'offre dans le cas d'un contrat à distance comprend également les éléments suivants :
 - a. l'identité et l'adresse de l'entrepreneur, y compris l'adresse de visite du lieu d'activité de l'entrepreneur

- b. le droit pour vous de résilier le contrat dans un délai de quatorze jours conformément à l'article 5, paragraphes 5 et 6 ;
- c. Si des frais supplémentaires sont facturés pour le contact avec l'entrepreneur par téléphone ou par Internet : la hauteur du tarif applicable ;
- d. la période de validité de l'offre.

Article 4 - Contrat

1. Le contrat est conclu par votre acceptation de l'offre. Après la conclusion du contrat, vous recevrez une confirmation écrite ou électronique.
2. Dans le cas d'une commande électronique, l'entrepreneur vous enverra une confirmation électronique ; tant que la réception d'une commande acceptée électroniquement n'a pas été confirmée par l'entrepreneur, vous pouvez annuler la commande.
3. Après la conclusion d'un contrat à distance, les informations visées à l'article 3, paragraphes 3 et 6, sont fournies par écrit ou sur un autre support durable disponible et accessible pour vous.

Article 5 - Annulation et résiliation (prématurée) du contrat

1. Vous pouvez annuler et résilier un contrat à durée déterminée à tout moment. L'entrepreneur vous enverra une confirmation à ce sujet. S'il s'agit d'un contrat d'enseignement en présentiel avec une date de début établie, les dispositions suivantes en matière d'annulation et de résiliation provisoire s'appliquent après la fin de l'éventuel délai de réflexion. Vous paierez alors des frais raisonnables pour le travail déjà effectué, y compris les frais de démarrage. Dans un souci de clarté, vous trouverez ci-dessous un aperçu de ces coûts en pourcentage du prix convenu. Ces pourcentages concernent l'indemnité maximale à verser. Si les honoraires raisonnables à payer sont inférieurs, ils vous seront facturés. Le montant de la redevance sera justifié par l'entrepreneur à votre demande :

Période d'annulation	La formation est plus courte qu'une année académique
Annulation jusqu'à 2 mois avant de commencer	10% du prix convenu après déduction du matériel pédagogique non encore reçu *
Annulez entre 2 mois et 1 mois avant de commencer	20% du prix convenu après déduction du matériel pédagogique non encore reçu *
Annulez entre 1 mois et 2 semaines avant de commencer	30% du prix convenu après déduction du matériel pédagogique non encore reçu *
Annulation moins de 2 semaines avant de commencer	50% du prix convenu après déduction du matériel pédagogique non encore reçu *
Résiliation prématurée	<p>En cas de résiliation prématurée, 50 % (à titre de frais de démarrage) du prix convenu avec déduction du matériel pédagogique non encore reçu, plus les frais de l'enseignement déjà suivi, que vous ayez assisté ou non à la ou aux réunions. Le coût total ne sera jamais supérieur au prix convenu. Les coûts de l'enseignement déjà suivi sont en principe déterminés comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cas d'une formation étalée sur une année : les coûts au prorata du nombre de mois/jours de formation suivis, y compris le mois en cours. - Dans le cas d'une formation divisée en blocs : les coûts des blocs/modules complétés plus les coûts du (des) module(s)/bloc(s) suivis au moment de la résiliation prématurée.*

*Les membres du NRTO peuvent s'écarter des pourcentages standard ou dans des cas particuliers en votre faveur.

2. L'annulation avant le début du cours ou en cas de résiliation prématurée se fait par écrit ou par voie électronique ;
3. Dans le cas d'un contrat concernant uniquement un examen (partiel) ou un parcours EVC, les modalités d'annulation suivantes s'appliquent après la période de réflexion éventuelle :
 - a. l'annulation avant le début doit être faite par écrit ou par voie électronique ;
 - b. en cas d'annulation jusqu'à six semaines avant le début, vous devrez payer les frais administratifs avec un maximum de 50 €. Pour les examens sur ordinateur, cette période est de deux semaines avant le début ;
 - c. en cas d'annulation ultérieure, vous êtes redevable de la totalité du prix convenu. Sauf si les honoraires raisonnables pour le travail déjà effectué sont inférieurs, auquel cas ces honoraires inférieurs vous seront facturés. Le montant de l'indemnisation sera justifié par l'entrepreneur à votre demande.
4. Dans le cas de l'enseignement à distance, l'annulation est possible après la conclusion du contrat et l'expiration du délai de réflexion, mais vous êtes toujours tenu de payer l'intégralité du prix convenu. Sauf si les honoraires raisonnables pour le travail déjà effectué sont inférieurs, auquel cas ces honoraires inférieurs vous seront facturés. Le montant de la redevance sera justifié par l'entrepreneur à votre demande. Les formations sous forme d'abonnement peuvent être annulées sans frais après la période d'abonnement convenue en cas de renouvellement automatique, avec un préavis d'un mois maximum.
5. Vous avez le droit de résilier le contrat sans donner de raisons pendant quatorze jours après la conclusion d'un contrat à distance concernant un service d'éducation. Si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises, y compris les informations visées à l'article 3, paragraphe 6, ce délai sera de quatorze jours après que les informations ont été fournies, jusqu'à un maximum de douze mois après la conclusion du contrat.
6. Dans le cas d'un contrat à distance portant principalement sur l'achat de matériel didactique, vous disposez d'un délai de quatorze jours pour résilier le contrat sans en indiquer les raisons. Cette période commence le jour suivant le jour de la réception du matériel didactique. Toutefois, si le matériel didactique est livré périodiquement, comme dans le cas de suppléments réguliers de syllabus ou de paquets de livres par année ou par semestre, le délai de réflexion prend fin quatorze jours après le premier jour suivant la réception du premier matériel didactique. Si l'entrepreneur n'a pas fourni toutes les informations légalement requises, y compris celles visées à l'article 3, paragraphe 6, ces délais sont de quatorze jours après que les informations ont été fournies, jusqu'à un maximum de douze mois après la réception du matériel didactique.
7. L'entrepreneur met à votre disposition un formulaire pour la résiliation du contrat susmentionnée. Vous n'êtes pas obligé d'utiliser ce formulaire.
8. Compte tenu des dispositions du paragraphe 9, vous avez droit à un remboursement gratuit de ce que vous avez déjà payé dans le cas d'une résiliation conformément aux paragraphes 5 et 6. L'entrepreneur rembourse dès que possible et en tout cas dans les quatorze jours suivant la résiliation.
9. En cas de résiliation conformément aux paragraphes 5 et 6, vous devez restituer à l'entrepreneur, dans les plus brefs délais, le matériel didactique reçu de ce dernier. L'entrepreneur est en droit de vous faire payer les coûts directs de l'envoi en retour. Le retour se fait à vos risques et périls. Le matériel didactique qui a été proposé sur un support de données électronique et dont le sceau de l'emballage a été brisé ne peut être retourné et son prix doit être payé intégralement par vous à l'entrepreneur.
10. Si vous invoquez la faculté de résiliation prévue aux paragraphes 5 et 6, tout contrat de prêt d'argent supplémentaire en tant qu'accord de paiement de l'entrepreneur à votre égard sera résilié de plein droit, sans que vous ayez à payer de pénalité.
11. Le service éducatif ne peut commencer pendant le délai de réflexion qu'à votre demande explicite. Dans ce cas, vous conservez le droit de résilier le contrat conformément à la clause 2. Si, dans ce

cas, vous résiliez le contrat pendant le délai de réflexion, vous êtes redevable d'une partie proportionnelle du prix du service éducatif à l'entrepreneur.

12. Si la majeure partie du service éducatif est offerte au moyen d'un environnement (d'apprentissage) électronique, le droit d'annulation prendra fin au début du service d'éducation, à condition que :
 - a. vous avez expressément convenu à l'avance que l'exécution peut commencer avant la fin du délai de rétractation et que vous renoncez à votre droit de rétractation ; et
 - b. l'entrepreneur vous a confirmé la déclaration visée sous a.

Article 6 - Droits d'auteur

Le matériel didactique proposé est destiné exclusivement à un usage personnel. Tous les éléments fournis par l'entrepreneur, tels que les livres, les examens blancs, les lecteurs et les logiciels, sont soumis aux droits d'auteur de l'entrepreneur ou de tiers. Les éléments auxquels il est fait référence dans cet article ne peuvent être reproduits, rendus publics et/ou autrement portés à la connaissance de tiers ou fournis à des tiers sans le consentement préalable explicite de l'entrepreneur, tant pendant qu'après le cours. Il est également interdit de publier le matériel sous une forme modifiée ou de l'utiliser sous son propre nom sans le consentement écrit de l'entrepreneur. Les droits d'auteur/de propriété sur le cours appartiennent entièrement à l'entrepreneur.

Article 7 - Modification des prix

1. Si un changement de prix intervient dans les trois mois suivant la conclusion du contrat, mais avant le début du service éducatif, il n'affectera pas le prix convenu.
2. Vous avez le droit de résilier le contrat si le prix est augmenté après trois mois de la conclusion du contrat, mais avant le début du service éducatif.
3. Les paragraphes 1 et 2 ne s'appliquent pas aux modifications de prix résultant de la législation.

Article 8 - Livraison

1. Matériel didactique
 - a. L'entrepreneur fournit le matériel didactique en temps utile. Par livraison en temps utile, on entend également l'accès en temps utile au matériel didactique proposé par voie électronique.
 - b. Lors de l'achat de matériel pédagogique sans instruction, le délai de livraison maximum est de 30 jours, sauf accord contraire. Si ce délai de livraison est dépassé, vous pouvez résilier le contrat sans autre préavis.
 - c. Le matériel didactique erroné ou endommagé sera remplacé immédiatement par l'entrepreneur sans frais pour vous.
2. Travail de correction
 - a. Vous serez informé de la date limite de correction des devoirs ou des tests soumis.
 - b. Le moment de la réception des corrections doit être raisonnablement proportionnel au moment du début de la poursuite de l'enseignement ou d'une éventuelle reprise.

Article 9 - Conformité et inexécution du contrat

1. Le service éducatif et le matériel didactique fournis doivent répondre à vos attentes raisonnables. Si vous ne respectez pas vos obligations, l'entrepreneur est autorisé à suspendre ses obligations. Si l'entrepreneur ne respecte pas ses obligations, vous avez le droit de suspendre vos obligations. En cas d'exécution partielle ou insuffisante, la suspension n'est autorisée que dans la mesure où le manquement le justifie.

2. L'entrepreneur dispose d'un droit de rétention si vous ne respectez pas une obligation due, à moins que le manquement ne justifie pas cette rétention.
3. Si l'une des parties est en défaut d'exécution du contrat, l'autre partie est autorisée à dissoudre le contrat, à moins que le défaut ne justifie pas la dissolution en raison de son importance mineure.

Article 10 - Paiement

1. Le paiement s'effectue par le versement du montant dû sur un compte bancaire indiqué par l'entrepreneur au moment de l'achat ou de la livraison, ou par le paiement au moyen de formes de paiement électronique reconnues par les banques. Le paiement en espèces est également possible de commun accord.
2. Si un paiement par tranches a été convenu, vous devez - sous réserve des dispositions du paragraphe 3 - payer conformément selon les tranches et pourcentages prévus dans le contrat.
3. Le paiement du service d'enseignement a lieu avant le début de l'enseignement. L'entrepreneur a le droit d'exiger le paiement de la totalité du montant au plus tard 10 jours ouvrables avant le début du service éducatif visé à l'article 3, paragraphe 3, alinéa a.
4. Lors de l'achat de matériel pédagogique sans instruction, le paiement doit être effectué au plus tard au moment et au lieu de la livraison. L'entrepreneur peut vous demander de payer au maximum la moitié du prix d'achat à l'avance.

Article 11 - Retard de paiement

Vous êtes en défaut de paiement une fois que la date de paiement est passée. Une fois la date passée, l'entrepreneur vous enverra gratuitement un rappel de paiement et vous donnera la possibilité de payer dans les 14 jours suivant la réception de ce rappel.

- a. Si vous ne vous acquittez pas de votre/vos obligation(s) de paiement dans les délais, l'entrepreneur vous enverra un rappel. Vous aurez alors 14 jours pour payer.
- b. Si vous n'avez pas payé après l'expiration de ce délai, l'entrepreneur est en droit de facturer les intérêts légaux et les frais de recouvrement extrajudiciaires sur le montant encore dû.
- c. Ces frais de recouvrement s'élèvent à un maximum de : 15 % sur les montants impayés jusqu'à 2 500 € ; 10 % sur les 2 500 € suivants et 5 % sur les 5 000 € suivants, avec un minimum de 40 €. d) Le titulaire peut déroger aux montants et pourcentages visés à la phrase précédente, à votre avantage.

Article 12 - Suspension

Pendant le traitement d'une plainte ou d'un litige conformément aux dispositions des articles 15 et 16, l'entrepreneur suspendra la facturation des intérêts et des frais de recouvrement.

Article 13 - Responsabilité de l'entrepreneur

Dans la mesure où l'entrepreneur est fautif et que vous subissez un dommage en conséquence, la responsabilité de l'entrepreneur pour les dommages qui ne sont pas le résultat d'un préjudice corporel, d'un décès ou d'un dommage matériel est limitée à l'indemnisation du dommage direct. La responsabilité de l'entrepreneur en cas de blessure, de décès ou de dommages matériels n'est pas exclue ou limitée. La responsabilité s'étend aux personnes employées par l'entrepreneur, ou aux personnes désignées par lui pour l'exécution du contrat.

Article 14 - Confidentialité

Toute information fournie par vous sera traitée de manière confidentielle par l'entrepreneur, son personnel et/ou les personnes travaillant pour lui. L'entrepreneur se conforme à la législation applicable en matière de protection de la vie privée.

Article 15 - Questions et plaintes

1. L'entrepreneur a l'intention de répondre à la question ou à la plainte dans les meilleurs délais et à votre entière satisfaction. L'entrepreneur est joignable par téléphone et par courriel pour le traitement des questions ou des plaintes de nature administrative ou concernant le contenu du cours. L'entrepreneur répondra à ces questions ou plaintes dans un délai de dix jours ouvrables, à compter de la date de réception. Les questions ou les plaintes qui nécessitent un délai de traitement plus long feront l'objet d'une réponse de l'entrepreneur par retour de courrier avec un accusé de réception et une indication de la date à laquelle vous pouvez attendre une réponse.
2. Bien entendu, l'entrepreneur fera tout ce qui est en son pouvoir pour éviter les erreurs dans votre syllabus et l'envoi de celui-ci. Si, malgré tout, quelque chose ne va pas, veuillez le signaler dans les 10 jours suivant la réception du colis. Les plaintes doivent être soumises à la société en temps voulu, de manière complète et clairement définie. Les plaintes qui ne sont pas soumises dans un délai de deux mois ne sont pas recevables. Si la plainte ne peut être résolue d'un commun accord, elle devient un différend qui peut faire l'objet de la procédure de règlement des différends prévue à l'article 16.
3. Pour déposer une plainte, veuillez utiliser la procédure de plainte publiée sur notre site web.

Article 16 - Règlement des litiges

1. Le contrat est régi par le droit néerlandais, à moins que le droit d'un autre pays ne s'applique pour des raisons de droit impératif.
2. Les litiges entre vous et l'entrepreneur concernant la réalisation ou l'exécution de contrats portant sur des services et des biens fournis par cet entrepreneur peuvent être soumis par vous ou par l'entrepreneur à la Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen (Commission des litiges de l'enseignement privé). Vous trouverez de plus amples informations à l'adresse suivante : www.degeschillencommissie.nl.
3. La Commission des litiges ne traitera un litige que si vous avez d'abord soumis la plainte à l'entrepreneur conformément aux dispositions de l'article 15 et que cela n'a pas permis de trouver une solution satisfaisante pour les deux parties.
4. Un litige doit être soumis au Comité des litiges dans les douze mois suivant la présentation de la plainte conformément aux dispositions de l'article 15.
5. Le traitement d'un litige donne lieu au paiement d'une indemnité.
6. Si vous soumettez un litige à la Commission des litiges, l'entrepreneur est lié par ce choix.
7. Si l'entrepreneur souhaite soumettre un litige au Comité des litiges, il doit d'abord vous demander par écrit de lui faire savoir dans un délai de cinq semaines si vous êtes d'accord. L'entrepreneur doit également annoncer qu'il s'estime libre de porter le litige devant le tribunal ordinaire après l'expiration du délai susmentionné.
8. Le Comité des litiges se prononce en tenant compte des dispositions du règlement qui lui est applicable. La décision du Comité des litiges prend la forme d'un avis contraignant.
9. Dans les seuls cas où un règlement obligatoire des litiges est prévu dans l'enseignement formel, par exemple pour les examens de l'élève, les dispositions du paragraphe 2 jusqu'au paragraphe 8 inclus du présent article ne s'appliquent pas.

Article 17 - Garantie de bonne exécution

1. Le NRTO garantit à ses membres le respect des avis contraignants du Comité des litiges pour les établissements d'enseignement privé, à moins que le membre ne soumette l'avis contraignant à l'annulation au tribunal dans les deux mois suivant son envoi.
2. Le NRTO ne fournit pas de garantie d'exécution si, avant que le litige ne soit traité par vous, les conditions d'admission ont été remplies (paiement de l'argent de la plainte,

réception du questionnaire rempli et signé et de tout dépôt), l'une des situations suivantes s'applique : - le membre a bénéficié d'une suspension de paiement, ou - le membre a été déclaré en faillite, ou - les activités commerciales ont effectivement pris fin. Le facteur déterminant pour cette dernière situation est la date à laquelle la fermeture de la société a été inscrite au registre du commerce, ou une date antérieure, à laquelle le NRTO peut présenter une argumentation plausible selon laquelle les activités de la société ont effectivement pris fin.

3. La garantie fournie par le NRTO est limitée à 5 000 € par décision contraignante. Le NRTO fournit cette garantie à condition que vous invoquiez cette garantie et que vous transfériez (cédiez) votre créance découlant de la décision exécutoire au NRTO jusqu'à concurrence du montant versé, en même temps que vous invoquez la garantie de bonne fin. En ce qui concerne le montant excédentaire, le NRTO a une obligation de moyens pour s'assurer que le membre se conforme à la décision contraignante.

Article 18 - Modification

La Drone Flight Academy B.V. ne modifiera les présentes conditions générales qu'en concertation avec le NRTO. Le NRTO ne modifiera les présentes conditions générales qu'en concertation avec l'Association des Consommateurs.