

TERMINI E CONDIZIONI GENERALI

Consumatori per l’Insegnamento e la Formazione Privata

I presenti Termini e condizioni generali per i consumatori sono in linea con i Termini e condizioni generali redatti dall’Associazione di Consiglio olandese per la Formazione e l’Istruzione (Branchevereniging Nederlandse Raad voor Training en Opleiding, NRTO). I presenti Termini e condizioni generali sono stati redatti in accordo con l’Associazione dei consumatori (nei Paesi Bassi Consumentenbond) nel novembre 2020 ed entreranno in vigore entro e non oltre il 1° settembre 2021.

Indice

| | |
|---|-----------|
| Articolo 1 - Definizioni | 3 |
| Articolo 2 - Applicabilità..... | 4 |
| Articolo 3 – Offerta..... | 4 |
| Articolo 4 – Contratto | 5 |
| Articolo 5 – Cancellazione e risoluzione (anticipate) del Contratto..... | 5 |
| Articolo 6 – Diritti d’autore..... | 7 |
| Articolo 7 – Variazioni di prezzo | 8 |
| Articolo 8 – Consegna | 8 |
| Articolo 9 – Conformità e inadempimento del Contratto..... | 8 |
| Articolo 10 – Pagamento..... | 8 |
| Articolo 11 – Ritardi nel pagamento..... | 9 |
| Articolo 12 – Sospensione..... | 9 |
| Articolo 13 – Responsabilità dell’Imprenditore..... | 9 |
| Articolo 14 – Riservatezza..... | 9 |
| Articolo 15 – Domande e reclami..... | 9 |
| Articolo 16 – Risoluzione delle controversie | 10 |
| Articolo 17 – Garanzia di conformità..... | 10 |
| Articolo 18 – Modifiche | 11 |

Articolo 1 - Definizioni

| | |
|--------------------------------------|---|
| Abbonamento | Un accordo in base al quale viene effettuato un pagamento una tantum o periodico, che dà diritto all'utilizzo illimitato di un'Offerta formativa per un determinato periodo. |
| Formazione a distanza | Un tipo di formazione in cui il docente e l'Utente non sono presenti in contemporanea. |
| Formazione in presenza | Un tipo di formazione che prevede interazione diretta tra l'insegnante o il formatore e lo studente o il tirocinante. |
| Servizio di formazione | La fornitura di istruzione, corsi e/o training e/o la fornitura di materiale didattico e/o l'offerta di esami (parziali) e/o un percorso EVC e/o un'altra forma di valutazione. |
| EVC | Competenze acquisite durante precedenti esperienze lavorative o di formazione. Il riconoscimento delle EVC è determinato attraverso delle valutazioni e può dar luogo a processi di formazione abbreviati (accelerati). |
| Istruzione formale | Istruzione regolamentata da una specifica normativa educativa che si conclude con un diploma formale, ossia un titolo legalmente riconosciuto. |
| Istruzione non formale Formazione | Istruzione non regolamentata da una normativa specifica. Formazione, istruzione, corsi e/o training, che comprende sia la formazione a distanza, sia la formazione in presenza sia la formazione sotto forma di abbonamento. |
| Contratto | Un Contratto, come definito dall'Articolo 2, comma 1. |
| Contratto a distanza | Un Contratto che viene stipulato tra l'Imprenditore e l'Utente nel quadro di un sistema organizzato per la vendita a distanza di prodotti, contenuti e/o servizi digitali, ai sensi del quale, fino alla conclusione del Contratto, si fa uso esclusivo di una o più tecniche di comunicazione a distanza. |
| Costi di avviamento | I costi sostenuti in anticipo da un formatore per l'attuazione del Contratto di formazione. Un formatore sostiene sempre dei costi di avviamento. Si tratta di: costi amministrativi, costi relativi all'infrastruttura informatica, costi di marketing, costi del personale; costi per l'affitto delle sedi in cui si svolge la formazione; invio e follow-up della documentazione da inviare o fornita allo studente, compreso il contratto di formazione; se del caso, la realizzazione di un test di assunzione e/o di un colloquio di assunzione; la pianificazione e la composizione degli orari delle classi e dei gruppi; l'assunzione e l'organizzazione degli insegnanti; il reperimento e la distribuzione di informazioni specifiche e di materiale informativo; l'elaborazione della registrazione da un punto di vista amministrativo; la creazione del dossier dello studente; l'impostazione e la configurazione dell'account dello studente nell'ambiente di apprendimento online; la preparazione e realizzazione di un'eventuale sessione introduttiva; spese correlate come spese di spedizione, spese per licenze software, spese per i test di accesso, il materiale informativo, ecc.), o altri costi nella misura in cui il formatore può dimostrare di averli sostenuti. |
| Utente | Persona fisica che non agisce nell'esercizio di una professione o di un'impresa e che acquista un servizio di formazione dall'Imprenditore. |

Articolo 2 - Applicabilità

1. I presenti Termini e condizioni generali si applicano a tutti gli accordi tra l'Imprenditore e l'Utente in relazione a un servizio di formazione, riguardante sia l'istruzione formale che l'istruzione non formale.
2. Se l'Imprenditore utilizza anche altri Termini e condizioni generali (relativi al settore) e tali Termini e condizioni non sono stati stabiliti in accordo con le Associazioni dei consumatori, tali Termini e condizioni non si applicano al presente Contratto. Questo non si applica se contiene disposizioni che non sono regolate in questi Termini e condizioni generali. Tutti i documenti fanno parte del Contratto ma non possono essere in conflitto tra loro. Come, ad esempio, le disposizioni del Regolamento sull'istruzione e gli esami (OER nei Paesi Bassi), il Contratto di formazione o il modulo di registrazione. In caso di conflitto si applicherà la disposizione più favorevole all'Utente. Tuttavia, l'Imprenditore può sempre discostarsi a favore dell'Utente, anche per quel che riguarda i Termini e condizioni generali. Qualora siano offerti solo esami (parziali), percorsi EVC o altre forme di valutazione, le disposizioni dell'articolo 3 comma 3 sub b, 5 comma 1, 8 comma 1, 8 comma 2 sub b e 9 comma 1 non sono applicabili. In caso di offerta di soli esami (parziali), non si applicano le disposizioni dell'articolo 5 comma 1 e dei commi da 3 a 7.
3. L'Imprenditore può anche utilizzare altri Termini e condizioni generali, stabiliti in accordo con una o più Associazioni dei consumatori. In tal caso, la Commissione per le controversie di cui all'articolo 16 determinerà quali condizioni si applicano al Contratto sulla base di quanto le parti hanno concordato al momento della sottoscrizione del Contratto.
4. hetgeen partijen daarover zijn overeengekomen bij de totstandkoming van de overeenkomst.

Articolo 3 – Offerta

1. L'Imprenditore comunica l'Offerta (preferibilmente) per iscritto o elettronicamente.
2. L'Offerta contiene una descrizione completa e precisa del servizio di formazione e/o dei materiali didattici che fanno parte del servizio di formazione. L'Offerta indica inoltre se l'utilizzo di tale materiale didattico è obbligatorio.
3. Ciascuna Offerta deve contenere le informazioni che rendono chiaro all'Utente quali sono i diritti e doveri connessi all'accettazione dell'Offerta. L'Offerta dovrà in ogni caso riportare in modo chiaro e comprensibile le seguenti informazioni:
 - a. nel caso di un Contratto relativo a un servizio di formazione:
 - i. la modalità di attuazione del Contratto;
 - ii. il momento di inizio del servizio di formazione;
 - iii. le condizioni in cui il servizio di formazione non può proseguire;
 - iv. nella misura in cui sia applicabile: i requisiti di ammissione per partecipare alla formazione;
 - v. il prezzo comprensivo di tutti i costi aggiuntivi e imposte;
 - vi. le modalità di pagamento;
 - vii. la durata del Contratto,
 - b. o, in caso di Contratto relativo all'acquisto di materiale didattico:
 - i. il prezzo comprensivo di tutti i costi aggiuntivi e imposte;
 - ii. le modalità di pagamento, di consegna del materiale didattico e/o di attuazione del Contratto;
 - iii. i tempi di consegna del materiale didattico.
4. I presenti Termini e condizioni generali vengono espressamente resi noti all'Utente prima della sottoscrizione del Contratto e costituiscono parte integrante dell'informativa generale fornita dall'Imprenditore.

5. L'Imprenditore può subordinare la formulazione di un'Offerta e/o l'accettazione di un ordine al ricevimento di dati personali e, se e nella misura in cui le normative governative lo richiedono e/o lo consentono, alla presentazione della copia di un passaporto valido o di una carta d'identità valida.
6. Fermo restando quanto previsto dai commi da 1 a 5, l'Offerta in caso di Contratto a distanza include anche le seguenti informazioni:
 - a. l'identità e l'indirizzo dell'Imprenditore, compreso l'indirizzo della sede di visita dell'Imprenditore
 - b. il diritto dell'Utente di annullare il Contratto entro quattordici giorni ai sensi dell'Articolo 5 comma 5 e 6;
 - c. nel caso in cui vengano addebitati costi aggiuntivi per contattare l'Imprenditore tramite telefono o Internet: l'importo della tariffa applicabile;
 - d. il periodo di validità dell'Offerta.

Articolo 4 – Contratto

1. Il Contratto viene raggiunto con l'accettazione dell'Offerta da parte dell'Utente. Dopo la stipulazione del Contratto, l'Utente riceverà una conferma per iscritto o per via elettronica.
2. In caso di prestazione di servizi online, l'Imprenditore invierà all'Utente una conferma elettronica; fintanto che la ricezione di un ordine accettato elettronicamente non è stata confermata dall'Imprenditore, l'Utente può annullare l'ordine.
3. Dopo la stipulazione di un Contratto a distanza, i dati di cui all'articolo 3, commi 3 e 6, saranno forniti per iscritto o su altro supporto durevole disponibile e accessibile per l'Utente.

Articolo 5 – Cancellazione e risoluzione (anticipate) del Contratto

1. L'Utente ha, entro un periodo determinato, la possibilità di cancellare e risolvere un Contratto stipulato, in qualsiasi momento. L'Imprenditore ne invierà conferma all'Utente. Se si tratta di un Contratto per la formazione in presenza con una data di inizio fissa, si applicherà lo schema sottostante di cancellazione e risoluzione anticipata, dopo la scadenza dell'eventuale periodo di prova. In tal caso, l'Utente corrisponderà un importo ragionevole per il lavoro già svolto, inclusi i costi di avviamento. Per motivi di chiarezza, di seguito si trova una panoramica di questi costi, calcolati come percentuale del prezzo concordato. Tali percentuali si riferiscono all'indennizzo massimo da corrispondere. Se l'importo ragionevole da corrispondere è inferiore, all'Utente verrà addebitata una tariffa inferiore. L'importo dell'indennizzo sarà motivato dall'Imprenditore su richiesta dell'Utente:

| Periodo di cancellazione | La formazione ha una durata inferiore a 1 anno accademico |
|---|---|
| Cancellazione fino a 2 mesi dall'inizio | 10% della tariffa concordata previa detrazione del costo del materiale di studio non ancora ricevuto* |
| Cancellazione tra 2 mesi e 1 mese prima dell'inizio | 20% della tariffa concordata previa detrazione del costo del materiale di studio non ancora ricevuto* |
| Cancellazione tra 1 mese e 2 settimane | 30% della tariffa concordata previa detrazione del costo del materiale di studio non ancora ricevuto* |

| | |
|---|--|
| prima dell'inizio | |
| Cancellazione meno di 2 settimane prima dell'inizio | 50% della tariffa concordata previa detrazione del costo del materiale di studio non ancora ricevuto* |
| Risoluzione anticipata | <p>In caso di risoluzione anticipata, il 50% (come costi di avviamento) del prezzo concordato previa detrazione del costo del materiale di studio non ancora ricevuto, più i costi relativi alla formazione già svolta, indipendentemente dal fatto che l'Utente sia stato presente agli incontri). I costi totali non sono mai superiori al prezzo concordato. In linea di principio, i costi relativi alla formazione già svolta sono determinati come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nel caso di una formazione che si svolge in un anno: i costi in proporzione al numero di mesi/giorni in cui è stata seguita la formazione, compreso il mese corrente. - Nel caso di una formazione suddivisa in moduli: i costi dei blocchi/moduli completati più i costi del/i modulo/i/blocco/i seguito/i al momento della risoluzione anticipata.* |

* Ai membri della NRTO possono applicarsi altre percentuali normalmente o in casi individuali, a favore dell'Utente

2. La cancellazione prima dell'inizio della formazione o la risoluzione anticipata avverrà per iscritto o per via elettronica;
3. Nel caso di un Contratto solo per un esame (parziale) o un percorso di EVC, dopo la scadenza dell'eventuale periodo di prova si applica la seguente politica di cancellazione:
 - a. la cancellazione prima dell'inizio è effettuata per iscritto o elettronicamente;
 - b. in caso di cancellazione fino a sei settimane prima dell'inizio, le spese di amministrazione sono dovute fino a un importo massimo di 50 €. Nel caso di esami sostenuti al computer (computer based), tale termine è di due settimane prima dell'inizio;
 - c. in caso di cancellazione successiva, l'Utente è tenuto a corrispondere l'intera tariffa concordata, a meno che l'importo ragionevole per il lavoro già svolto non sia inferiore, nel qual caso all'Utente verrà addebitato questo importo inferiore. L'entità dell'importo sarà motivata dall'Imprenditore su richiesta dell'Utente.
4. Nel caso di formazione a distanza, la cancellazione è possibile dopo che il Contratto è stato stipulato e dopo la scadenza del periodo di prova, ma l'Utente è comunque tenuto a corrispondere integralmente l'importo pattuito, a meno che il compenso ragionevole per il lavoro già svolto non sia inferiore, nel qual caso all'Utente verrà addebitato questo importo inferiore. L'entità dell'importo sarà motivata dall'Imprenditore su richiesta dell'Utente. I corsi di formazione in abbonamento possono essere cancellati gratuitamente dopo il periodo di abbonamento concordato in caso di rinnovo automatico con un preavviso massimo di un mese.
5. L'Utente ha il diritto di risolvere un Contratto a distanza relativo a un servizio di formazione senza fornire alcuna motivazione entro quattordici giorni dalla sua stipulazione. Qualora l'Imprenditore non abbia fornito tutte le informazioni richieste dalla legge, comprese quelle di cui all'articolo 3 comma 6, tale termine è di quattordici giorni dopo il loro conferimento, fino a un massimo di dodici mesi dopo la stipulazione del Contratto.

6. Nel caso di un Contratto a distanza che riguardi principalmente l'acquisto di materiale didattico, l'Utente ha un termine di quattordici giorni entro il quale ha facoltà di risolvere il Contratto senza indicarne il motivo. Tale periodo decorre dal giorno successivo a quello di ricevimento del materiale didattico. Tuttavia, se il materiale didattico viene fornito periodicamente, ad esempio con integrazioni periodiche del programma di studio o con pacchetti di libri per anno o semestre, allora il periodo di riflessione termina quattordici giorni a partire dal primo giorno successivo al ricevimento del primo materiale didattico. Qualora l'Imprenditore non abbia fornito tutte le informazioni previste dalla legge, comprese quelle di cui all'articolo 3 comma 6, tale termine è di quattordici giorni dopo il loro conferimento, fino a un massimo di dodici mesi dal ricevimento del materiale didattico.
7. L'Imprenditore mette a disposizione dell'Utente un modulo per la sopramenzionata risoluzione del Contratto. L'Utente non è obbligato a utilizzare questo modulo a tale scopo.
8. Così come previsto dal comma 9, in caso di risoluzione del Contratto ai sensi dei commi 5 e 6, l'Utente ha diritto al rimborso gratuito di quanto già corrisposto. L'Imprenditore provvederà al rimborso nel più breve tempo possibile e in ogni caso entro quattordici giorni dalla recessione.
9. In caso di risoluzione del Contratto, secondo i commi 5 e 6, l'Utente è tenuto a restituire all'Imprenditore il materiale didattico ricevuto dall'Imprenditore il prima possibile. L'Imprenditore ha il diritto che i costi diretti del reso siano dell'Utente. I costi di restituzione sono a carico dell'Utente. Il materiale didattico che viene offerto su supporto informatico elettronico e il cui sigillo della confezione sia stato rotto non può essere restituito e il suo costo deve essere interamente corrisposto dall'Utente all'Imprenditore.
10. Nel caso in cui l'Utente invochi l'opzione di risoluzione di cui ai paragrafi 5 e 6, qualsiasi accordo di prestito aggiuntivo come modalità di pagamento dell'Imprenditore sarà legalmente sciolto senza che l'Utente sia soggetto al pagamento di una ammenda.
11. Il servizio di formazione può iniziare durante il periodo di prova solo su espressa richiesta dell'Utente. In tal caso, l'Utente mantiene il diritto di risolvere il Contratto in conformità con il comma 2. In tal caso, se l'Utente risolve il Contratto entro il periodo di prova, dovrà corrispondere una parte proporzionale dell'importo del servizio di formazione all'Imprenditore.
12. Nel caso in cui il servizio di formazione venga erogato prevalentemente in modalità di apprendimento elettronico, il diritto alla risoluzione termina con l'inizio del servizio di formazione, a condizione che:
 - a. l'Utente abbia espressamente accettato in anticipo che la formazione può iniziare prima della fine del periodo di risoluzione e dichiarare di rinunciare al proprio diritto di risoluzione,
 - b. l'Imprenditore abbia confermato all'Utente la dichiarazione di cui al punto a.

Articolo 6 – Diritti d'autore

Il materiale del corso è inteso esclusivamente per uso personale. Tutti gli articoli forniti dall'Imprenditore, come libri, esami di prova, lettori e software sottostanno al diritto d'autore dell'impreditore o di terzi. Gli articoli di cui al presente Articolo non possono essere riprodotti, resi pubblici e/o portati a conoscenza di terzi o forniti a terzi senza il previo consenso dell'Impreditore, sia durante la durata della formazione che in seguito. Non è inoltre consentito pubblicare il materiale in forma modificata o utilizzarlo a proprio nome senza il permesso scritto dell'Impreditore. I diritti d'autore/di proprietà del corso restano

interamente dell'Imprenditore.

Articolo 7 – Variazioni di prezzo

1. Se una variazione di prezzo avviene entro tre mesi dalla stipulazione del Contratto ma prima dell'inizio del servizio di formazione, questo non influirà sul prezzo concordato.
2. L'Utente ha diritto alla risoluzione del Contratto se il prezzo viene aumentato dopo tre mesi dalla stipulazione del Contratto, ma prima dell'inizio del servizio di formazione.
3. I commi 1 e 2 non si applicano alle variazioni di prezzo che derivano da disposizioni di legge.

Articolo 8 – Consegna

1. Materiale didattico
 - a. L'Imprenditore consegna all'Utente il materiale didattico tempestivamente. La consegna include anche la fornitura tempestiva dell'accesso ai materiali didattici offerti elettronicamente.
 - b. In caso di acquisto di materiale didattico senza formazione, il tempo massimo di consegna è di 30 giorni, salvo diverso accordo. In caso di superamento di tale termine di consegna, l'Utente ha facoltà di risolvere il Contratto senza ulteriore avviso di inadempimento.
 - c. Il materiale didattico errato o danneggiato sarà immediatamente sostituito dall'Imprenditore senza alcun costo aggiuntivo per l'Utente.
2. Lavoro di correzione
 - a. L'Utente sarà informato del periodo entro il quale i compiti o le prove presentati verranno corretti.
 - b. Il periodo di ricezione delle correzioni deve essere ragionevolmente proporzionale al periodo di inizio del proseguimento della formazione o di un eventuale recupero.

Articolo 9 – Conformità e inadempimento del Contratto

1. Il servizio di formazione e il materiale didattico fornito devono soddisfare le ragionevoli aspettative dell'Utente. Nel caso in cui l'Utente non adempia ai propri impegni, l'Imprenditore è autorizzato a sospendere i propri impegni. Se l'Imprenditore non adempie ai propri impegni, l'Utente può sospendere i propri impegni. In caso di adempimento parziale o improprio, la sospensione è consentita solo nella misura in cui l'inadempimento lo giustifichi.
2. Il Formatore ha il diritto di trattenuta (riserva) in caso di mancato adempimento di un impegno dell'Utente, a meno che l'inadempienza non giustifichi tale trattenimento.
3. In caso di inadempienza di una delle parti, l'altra parte è autorizzata a risolvere il Contratto, a meno che l'inadempienza non giustifichi la risoluzione in considerazione della sua minore rilevanza.

Articolo 10 – Pagamento

1. Il pagamento avviene mediante trasferimento dell'importo dovuto su un conto corrente bancario indicato dall'Imprenditore al momento dell'acquisto o della consegna, oppure il pagamento può avvenire tramite modalità di pagamento elettroniche riconosciute dalle banche. Il pagamento in contanti è possibile anche previa consultazione.
2. Se è stato concordato un pagamento a rate, l'Utente è tenuto a pagare, con la

dovuta osservanza di quanto previsto al comma 3, secondo le rate e gli importi stabiliti nel Contratto.

3. Il pagamento del servizio di formazione avviene prima dell'inizio della formazione. L'Imprenditore può esigere che l'intero importo sia corrisposto entro e non oltre 10 giorni lavorativi prima del giorno di inizio del servizio di formazione, come all'articolo 3 comma 3 sub a.
4. Nel caso di acquisto di materiale didattico senza formazione, il pagamento deve essere effettuato al più tardi all'ora e nel luogo di consegna. L'Utente può essere obbligato dall'Imprenditore a pagare in anticipo un massimo della metà del prezzo di acquisto.

Articolo 11 – Ritardi nel pagamento

L'Utente è in ritardo alla scadenza della data stabilita per il pagamento. Alla scadenza di tale data, l'Imprenditore invierà un sollecito di pagamento gratuitamente e darà all'Utente la possibilità di effettuare il pagamento entro 14 giorni dal ricevimento di tale sollecito di pagamento.

- a. Nel caso in cui l'Utente non rispetti i propri obblighi di pagamento per tempo, l'Imprenditore invierà un sollecito. L'Utente ha ancora 14 giorni di tempo per pagare.
- b. Se l'Utente non ha effettuato il pagamento entro tale termine, l'Imprenditore ha il diritto di addebitare gli interessi legali e le spese di riscossione stragiudiziale all'importo ancora dovuto.
- c. Tali costi ammontano a un massimo del: 15% su importi residui fino a 2500 €; 10% sui successivi 2500 € e 5% sui successivi 5000 € con un minimo di 40 €.
- d. L'Imprenditore può modificare gli importi e le percentuali indicati a favore dell'Utente.

Articolo 12 – Sospensione

Durante la pendenza di un reclamo o contenzioso ai sensi degli Articoli 15 e 16, l'Imprenditore sospenderà l'addebito degli interessi e dei costi di riscossione.

Articolo 13 – Responsabilità dell'Imprenditore

Nella misura in cui l'Imprenditore sia inadempiente in modo imputabile e di conseguenza l'Utente subisca un danno, la responsabilità dell'Imprenditore per danni che non derivano da lesioni, morte o danni materiali, è limitata all'indennizzo del danno diretto. La responsabilità dell'Imprenditore per lesioni, morte o danni materiali non è esclusa o limitata. La responsabilità si estende alle persone alle dipendenze dell'Imprenditore, tra cui le persone da lui incaricate per l'attuazione del Contratto.

Articolo 14 – Riservatezza

Le informazioni fornite dall'Utente saranno trattate in modo confidenziale dall'Imprenditore, dai suoi dipendenti e/o dalle persone che lavorano per lui. L'Imprenditore rispetta la normativa sulla privacy applicabile.

Articolo 15 – Domande e reclami

1. L'Imprenditore ha l'intenzione di rispondere alle domande o ai reclami il prima possibile e con piena soddisfazione. L'Imprenditore è raggiungibile telefonicamente e tramite e-mail per la gestione di domande o reclami di natura amministrativa o riguardanti il contenuto della formazione. Queste domande o reclami riceveranno risposta dall'Imprenditore entro dieci giorni lavorativi, calcolati

dalla data di ricezione. Domande o reclami che richiedono un tempo di elaborazione più lungo riceveranno una risposta immediata dall'Imprenditore con una notifica di ricezione e un'indicazione dei tempi in cui potrà ricevere una risposta.

2. L'Imprenditore farà ovviamente tutto il possibile per evitare errori nel pacchetto di studio dell'Utente e nella sua spedizione. Se, nonostante ciò, qualcosa non è comunque come dovrebbe, l'Utente è pregato di segnalarlo entro dieci giorni dal ricevimento del pacchetto. Un reclamo deve essere presentato all'Imprenditore in modo tempestivo, descritto in modo chiaro e completo. I reclami che non vengono sporti entro due mesi non sono ammissibili. Se il reclamo non può essere risolto in consultazione reciproca, ne deriva una controversia che dovrà essere sottoposta al procedimento di risoluzione delle controversie di cui all'articolo 16.
3. Per presentare un reclamo, è possibile utilizzare la procedura di reclamo pubblicata sul nostro sito web.

Articolo 16 – Risoluzione delle controversie

1. Il Contratto è regolato dalla legge olandese, a meno che la legge di un altro Paese non sia applicabile in base a una norma di applicazione necessaria.
2. Le controversie tra l'Utente e l'Imprenditore in merito alla formazione o all'attuazione del Contratto e in relazione a servizi e articoli che devono essere consegnati dall'Imprenditore possono essere presentate alla Commissione per la risoluzione delle controversie per gli Istituti di educazione privata, sia dall'Utente che dall'Imprenditore. Per maggiori informazioni: www.degeschillencommissie.nl.
3. La Commissione per la risoluzione delle controversie si occuperà di una controversia solo se è prima stato sporto un reclamo all'Imprenditore ai sensi dell'Articolo 15, e questo non ha portato a una soluzione soddisfacente per entrambe le parti.
4. La controversia deve essere presentata alla Commissione per la risoluzione delle controversie entro dodici mesi dalla presentazione del reclamo ai sensi delle disposizioni di cui all'Articolo 15.
5. La gestione di una controversia comporta dei costi.
6. Quando l'Utente sottopone una controversia alla Commissione per la risoluzione delle controversie, l'Imprenditore è vincolato da questa scelta.
7. Se l'Imprenditore desidera sottoporre una controversia alla Commissione per la risoluzione delle controversie, deve prima chiedere per iscritto all'Utente di dichiarare il suo accordo entro 5 settimane. L'Imprenditore deve quindi affermare che si ritiene libero di sottoporre la controversia al tribunale ordinario dopo la scadenza del predetto termine.
8. La Commissione per la risoluzione delle controversie delibera con la dovuta osservanza delle disposizioni della normativa a essa applicabile. La decisione della Commissione per la risoluzione delle controversie assume la forma di un parere vincolante.
9. Le disposizioni dei commi da 2 a 8 del presente articolo non si applicano solo ai casi per i quali sia prevista una risoluzione delle controversie legale e vincolante per l'istruzione formale, come nel caso degli esami dello studente.

Articolo 17 – Garanzia di conformità

1. La NRTO garantisce il rispetto del parere vincolante della Commissione per la risoluzione delle controversie per gli Istituti di istruzione privata da parte dei suoi membri, a meno che il membro non presenti il parere vincolante al tribunale per l'annullamento entro due mesi dal suo invio.

2. La NRTO non presta garanzia di conformità se, prima di aver soddisfatto i requisiti di pagamento per la gestione della controversia (pagamento della quota di reclamo, ricezione del questionario compilato e firmato ed eventuale deposito), si verifica una delle seguenti situazioni: - al membro è stata concessa una sospensione dei pagamenti, oppure il membro è stato dichiarato fallito, oppure è avvenuta una effettiva cessazione delle attività dell'Imprenditore. Per quest'ultima situazione fa fede la data in cui la cessazione dell'attività è registrata nel Registro delle Imprese o una data precedente a partire dalla quale la NRTO può dimostrare che l'attività è effettivamente cessata.
3. La garanzia della NRTO è limitata a 5000 € per decisione vincolante. La NRTO fornisce questa garanzia a condizione che l'Utente invochi questa garanzia e che l'Utente trasferisca (ceda) il reclamo derivato dalla decisione vincolante alla NRTO fino a un massimo dell'importo pagato, contestualmente alla richiesta di prestazione della garanzia di compimento. Nel caso di un importo eccessivo, la NRTO ha l'obbligo della migliore diligenza per garantire che il membro rispetti la decisione vincolante.

Articolo 18 – Modifiche

Drone Flight Academy B.V. modificherà questi Termini e condizioni generali solo in consultazione con la NRTO. La NRTO modificherà i presenti Termini e condizioni generali solo in consultazione con l'Associazione dei consumatori.