

**Dutch in Dialogue**  Communicate. Comprehend. Connect.

**Terms, Conditions and Privacy**

## Terms and Conditions

To help and prevent any misunderstandings, we strongly advise you to read our terms and conditions carefully.

### 1. Applicable terms and conditions

The following terms and conditions apply to all agreements and contracts with Dutch in Dialogue unless stated otherwise in writing.

### 2. Reaching agreement

The agreement between Dutch in Dialogue and the client is reached through the preparation of a quotation for services compiled by Dutch in Dialogue and signed for approval by both Dutch in Dialogue and the client. The client sends the signed agreement in written form to Dutch in Dialogue. If sent electronically, the client transmits the whole document and not only the final signed page. Thereafter, Dutch in Dialogue confirms receipt of the agreement in writing, verbally or electronically.

### 3. Levels of obligation

3.1 The agreement between clients and Dutch in Dialogue enshrines a 'best effort' obligation on the part of Dutch in Dialogue and not an obligation to achieve results. This means Dutch in Dialogue is obliged to meet commitments through (state of the art) standards of care and professionalism.

3.2 If, in pursuit of its best effort obligation Dutch in Dialogue is dependent on information from or cooperation with the client or a participant and said information or cooperation is not forthcoming, then Dutch in Dialogue is discharged from its obligations in this area.

3.3 General purchasing terms and conditions of the client are not applicable unless accepted in writing by Dutch in Dialogue.

### 4. Payment

For services rendered, Dutch in Dialogue invoices payments due from the client. The client is obliged to pay said invoices at the latest within one month of the invoice date using payment channels indicated by Dutch in Dialogue with no delays or reductions due to (supposed) shortcomings of Dutch in Dialogue unless explicitly agreed in writing by both parties.

### 5. Refunds

Once a quotation/proposal for a course has been signed, it can only be cancelled in writing (letter or email):

In case of cancellation up to one week before commencement of the course, the client will receive an invoice for €50,00 (registration and administration costs).

In case of cancellation within one week of commencement of the course, 50% of the course fee is payable. In principle, the course fee remains payable in full, in case of non-attendance or drop out during the course. The course can only be taken by the participant named in the quotation/proposal. Lessons are not transferable to other participants.

## **6. Cancellation by Dutch in Dialogue**

Dutch in Dialogue has the right without explanation to cancel training and/or coaching or participation by a client or a participant assigned by the client or to refuse a participant in which case the client is entitled to repayment of the full amount paid by the client to Dutch in Dialogue.

## **7. Intellectual property**

Unless clearly stated on the materials concerned, Dutch in Dialogue owns the copyrights to all lesson and other materials published by Dutch in Dialogue (on the website), audio and visual materials and training and/or coaching materials.

## **8. Liability**

Dutch in Dialogue cannot be held liable for indirect damages including but not limited to consequential damages, unrealised profits and business interruption.

### **Complaints policy and procedure**

A Client who is dissatisfied with our service should contact the director of Dutch in Dialogue, Marjo Jaski, by phone (+31(0)630697662), email (info@dutchindialogue.com), or in writing (Dutch in Dialogue, Bredelaan 2, 6861AD Oosterbeek, The Netherlands).

Marjo Jaski will do everything to resolve the problem immediately.

However, if a complaint cannot be resolved by her, the complainant may inform our independent mediator, M.A. Lucas P.J.M. Vennemann (MBA), owner of DIA (Development Innovation Advice). The mediator can be reached at the following mail address: l.vennemann@planet.nl .

All complaints will be dealt with confidentially by the mediator. The mediator will consider the complaint in strict confidence. A determination will be given within 28 working days. If the complaint is judged in favour of the complainant, the Institute will comply promptly.

### **Force majeure**

Dutch in Dialogue cannot be held responsible for damages suffered by the client due to force majeure. Examples are: absence of trainers as a consequence of illness or due to cancellation of Public Transport.

### **Questions**

For any queries, please contact Dutch in Dialogue by phone (+31(0)630697662) or email (info@dutchindialogue.com).

## Privacy

Dutch in Dialogue values client privacy highly. We treat the information provided by clients with the utmost care and confidentiality.

Any personal information submitted to Dutch in Dialogue before, during and after course, as well as any sensitive business information related to the client's employer or company, will be treated by Dutch in Dialogue as highly confidential and shall never be shared with outside parties.

(will be translated into English soon)

### **Persoonsgegevens die wij verwerken**

*Dutch in Dialogue (DiD)* verwerkt persoonsgegevens over u om het u mogelijk te maken efficiënt gebruik te maken van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder geven we een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Geslacht;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- IP-adres.

*DiD* registreert geen bijzondere persoonsgegevens over bijvoorbeeld godsdienst of levensovertuiging, ras of afkomst, gezondheid, seksuele leven, het strafrecht, politieke gezindheid of lidmaatschap van een vakvereniging. Onze websiteprovider (*Tromik Webdesign* [www.tromik.nl](http://www.tromik.nl)) herleidt technische gegevens niet tot de persoon en handelt AVG-conform.

### **Waarom hebben we uw gegevens nodig?**

*DiD* verwerkt uw persoonsgegevens met het oog op:

- Het afhandelen van uw betaling;
- Het verzenden van onze nieuwsbrief;
- Telefonisch contact als dit nodig is om onze dienstverlening uit te voeren;
- Informatie over wijzigingen van onze diensten en producten;
- Levering van goederen en diensten.

*DiD* analyseert uw gedrag op de website om daarmee onze website te verbeteren en uw webbezoek te faciliteren (zie hieronder bij: '*In kaart brengen websitebezoek*'). *DiD* verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn. Hierbij kunt u denken aan gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

### **Delen met anderen**

*DiD* verkoopt uw gegevens niet aan derden. We verstrekken alleen gegevens aan derden als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met u of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

### **In kaart brengen websitebezoek**

*DiD* gebruikt analytische cookies (via *Google Analytics*) die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn

noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

## **Bewaren van gegevens**

Wanneer u een contact-, aanmeld- of informatieformulier op onze website invult en opstuurt, of ons een e-mail stuurt, dan worden de gegevens die u ons toestuurt samen met de technische kenmerken door ons bewaard zolang als naar de aard van het formulier en van uw bericht nodig of redelijk is voor de volledige beantwoording, afhandeling van uw bericht. Hetzelfde geldt voor persoonlijke gegevens die u ons tijdens een intake of in trainingssituaties verstrekt.

Als vuistregel gelden de volgende bewaartermijnen:

- Klantcontactmanagement (zoals een nieuwsbrief) en relatiebeheer voor nazorgdoeleinden tot vijf jaar na de training of tot na opzegging abonnement.
- Debiteuren- en crediteurenadministratie zeven jaar (volgens wettelijke verplichting).
- Wanneer u deelneemt aan interactieve digitale delen van onze training waarvoor we gebruik maken van de diensten van *LearningStone* (leerplatform: <https://www.learningstone.com/privacy>) dan geldt de aan de AVG aangepaste privacy policy van *LearningStone*.

## **Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen**

U hebt het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie of verwijdering in eerste instantie sturen naar: [info@dutchindialogue.com](mailto:info@dutchindialogue.com). Als ingrijpende wijzigingen noodzakelijk zijn vragen we u vervolgens uw verzoek in de vorm van een brief (met bijlage), getypt of leesbaar geschreven op papier, voorzien van naam en adres van de afzender, gedateerd en ondertekend, voorzien van alle benodigde gegevens, per post bezorgd op het vestigingsadres van *Dutch in Dialogue* (Bredelaan 2, 6861 AD Oosterbeek, Nederland).

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u bovendien een kopie van uw identiteitsbewijs bij het verzoek mee te sturen. Hierbij vragen we u om in deze kopie uw pasfoto en burgerservicenummer (BSN) zwart te maken (om privacyredenen). *DiD* reageert zo snel mogelijk op uw verzoek, maar uiterlijk binnen vier weken.

## **Beveiliging**

*DiD* neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met [info@dutchindialogue.com](mailto:info@dutchindialogue.com).

*DiD* heeft de volgende maatregelen genomen om uw persoonsgegevens te beveiligen:

- Beveiligingssoftware, zoals een virusscanner en firewall.
- TLS (voorheen SSL) Wij versturen uw gegevens via een beveiligde internetverbinding. Dit is zichtbaar aan de adresbalk 'https:' en het hangslotje in de adresbalk.