

## Algemene voorwaarden van Questa, gevestigd en kantoorhoudende te Alkmaar.

### Artikel 1. Definities

1.1. In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

De contractant: de met de ouderlijke zorg belaste ouder of voogd;

De leerling: de persoon die de begeleiding ontvangt;

De coach: de persoon die namens Questa de begeleiding geeft.

1.2 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder

De begeleiding: het contact tussen leerling en coach middels de chatfunctie op de site en/of de app waarbij de leerling een vraag stelt aan de coach en de coach deze vraag beantwoordt. Zie uitgebreider artikel 4.

### Artikel 2. Toepasselijkheid van deze voorwaarden

2.1. Deze voorwaarden gelden voor iedere overeenkomst tussen Questa en een contractant waarop Questa deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.

### Artikel 3. Uitvoering van de overeenkomst

3.1. Questa zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen uitvoeren, maar heeft geen garantieverplichting met betrekking tot de prestaties van de leerling. De overeenkomst biedt dus geen garantie voor betere cijfers op school.

3.2. De overeenkomst wordt aangegaan voor onbepaalde tijd, tenzij partijen uitdrukkelijk en anders overeenkomen.

3.3. De overeenkomst is actief en bindend, nadat de ouder/verzorger betaald heeft naar aanleiding van het ontvangen betaalverzoek.

3.4. Opzegging dient per e-mail te gebeuren.

3.5. Questa behoudt zich het recht voor om van haar kant de overeenkomst te beëindigen, als een leerling meer dan drie uur per maand gebruikt maakt van de chatfunctie. Questa zal dan een intensievere vorm van hulp bij huiswerk adviseren naar contractant.

### Artikel 4. De begeleiding

4.1. De website en/of app van Questa bevat een chatfunctie, waarmee scholieren en coaches met elkaar kunnen chatten. Het chatten geschiedt via getypte tekstberichten en gemaakte foto's. Gesproken chat kan niet.

De leerling en de coach hebben geen toegang tot elkaars gegevens.

De coaches beantwoorden de huiswerkvragen zo goed en snel mogelijk. Questa behoudt zich het recht voor om, voor kwaliteits- en veiligheidsdoeleinden, mee te kijken met de chats.

4.2. Questa is geopend tijdens de op de site vermelde openingstijden.

4.3. In de zomervakantie wordt de overeenkomst bevroren.

### Artikel 5. Ontbinding van de overeenkomst

5.1. Ontbinding van de overeenkomst dient door de contractant per e-mail te gebeuren.

5.2. De overeenkomst eindigt aan het einde van de volgende maand, volgend op de maand waarin opgezegd is.

### Artikel 6. Hoogte van de prijs

6.1. De prijzen voor de verschillende diensten worden in beginsel elk jaar per 1 augustus vastgesteld voor het volgende schooljaar.

6.2. Questa behoudt zich echter het recht voor de tarieven te wijzigen.

6.3. Na aangaan van de overeenkomst blijven de tarieven ongewijzigd voor drie maanden.

### Artikel 7. Betaling

7.1. Na aanmelding ontvangt de contractant een betaalverzoek. Na betaling kan leerling direct aanvangen met gebruik maken van de chatfunctie.

7.2. Elke factuur wordt door Questa per email verstuurd.

7.3. Enkele dagen voor aanvang van de volgende abonnementsperiode, zal er een betaalverzoek verstuurd worden naar de contractant.

7.4. Indien een leerling al dan niet met toestemming van contractant geen begeleiding afneemt is restitutie niet mogelijk.

7.5. In geval van overmacht als gedefinieerd in artikel 10 is Questa verplicht tot restitutie van het betaalde geld vanaf de dag van intreding van de overmacht.

### Artikel 8. Aansprakelijkheid

8.1. De aansprakelijkheid van Questa, voor zover deze door haar aansprakelijkheidsverzekering wordt gedekt, is beperkt tot het bedrag van de door de verzekeraar gedane uitkering.

8.2. Het account is persoonlijk. De inloggegevens mogen niet gedeeld worden met personen anders dan de leerling en contractant. Indien blijkt dat dit wel gebeurt, behoudt Questa zich het recht voor om de overeenkomst te beëindigen.

### Artikel 9. Gedrag en veiligheid

9.1. De coaches dienen de leerlingen met respect en net taalgebruik te benaderen.

9.2. De leerlingen dienen de coaches met respect en net taalgebruik te benaderen.

9.3. Coaches en leerlingen mogen elkaar niet buiten de chat om benaderen.

9.4. Coach en leerlingen mogen geen persoonlijke gegevens met elkaar uitwisselen, zoals telefoonnummers, emailadressen, social media accountnamen en persoonlijke foto's.

9.5. Coaches en leerlingen mogen alleen foto's van pagina's van schoolboeken en/of gemaakte aantekeningen/uitleg naar elkaar sturen.

9.6. Coaches en leerlingen mogen tijdens de chat niet communiceren over andere zaken dan de gestelde vraag van het aangegeven vak.

### Artikel 10. Overmacht

10.1. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop Questa geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor Questa niet in staat is haar verplichtingen na te komen.

10.2. Questa heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen, indien de omstandigheid, die (verdere) nakoming verhindert, intreedt nadat Questa haar verbintenis had moeten nakomen.

10.3. Tijdens overmacht worden de verplichtingen van Questa opgeschort. Indien de periode waarin door overmacht nakoming van de verplichtingen door Questa niet mogelijk is langer duurt dan 2 weken zijn beide partijen bevoegd de overeenkomst te ontbinden zonder dat er in dat geval een verplichting tot schadevergoeding bestaat.

### Artikel 11. Toepasselijk recht

11.1. Op elke overeenkomst tussen Questa en de contractant is Nederlands recht van toepassing.

### Artikel 12. Geschillenregeling

12.1. Alle geschillen welke mochten ontstaan naar aanleiding van deze overeenkomst dan wel van nadere overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden beslecht door een bevoegde rechter in Alkmaar.