

# STUDIEGIDS



**Cursussen**    **IATA Cursussen**  
**GATE Tarieventrainingen**  
**GDS Trainingen Amadeus en Galileo**  
**Transferama Travelator Pass Reisagent**



Leslocatie: Kennemerplein 6-14  
2011 MJ Haarlem  
Telefoon: 023 5343853  
06 51783175

info@transferama.nl  
www.transferama.nl  
K.v.K.: 34160674  
NL04 INGB 0009074104  
t.n.v. Transferama te Haarlem

Ons postadres: TRANSFERAMA, Oost-Indiëstraat 1, 2013 RM Haarlem, Tel: 023 5343853  
[www.transferama.nl](http://www.transferama.nl) / [info@transferama.nl](mailto:info@transferama.nl)  
Inschrijvingsnummer K.v.K.: 34160674  
NL04 INGB 0009074104 t.n.v. Transferama te Haarlem

**Transferama biedt de volgende cursussen aan:**

**IATA Foundation Course**

**IATA Consultant Course**

**IATA Managing the Travel Business Course**

**IATA SMART**

**IATA GDS Air Fares and Ticketing Course**

**GATE Tarieventrainingen en GDS-trainingen**

**TRANSFERAMA TRAVELATOR PASS**

***De all inclusive cursus voor de reisagent***

**Transferama biedt alle cursussen online aan.  
De tarieventrainingen bieden wij aan in kleine groepen  
studenten van 2 tot 6 personen. De cursusplaats is Haarlem.**

**Transferama is het oudste en meest ervaren IATA-ATC  
(Authorized Training Center) voor Travel & Tourism in  
Nederland.**

**Onze IATA-instructors zijn officieel geaccrediteerd bij IATA  
Montreal, zijn in het bezit van het Diploma Instructor IATA en  
hebben een jarenlange ervaring in het geven van IATA-  
cursussen.**

**Onze trainers hebben een jarenlange praktijkervaring als Travel  
Consultant en veel ervaring in het geven van trainingen.**

## **GATE TARIEVENTRAININGEN EN GDS-TRAININGEN IN HET LIVE SYSTEEM VAN AMADEUS EN GALILEO**

### **Omschrijving**

Travel Consultants hebben veel kennis nodig van luchtvaarttarieven. Door de enorme hoeveelheid van tarieven en de voorwaarden die aan een tarief verbonden zijn is het voor de Travel Consultant een lastige opgave om het juiste ticket af te geven.

Haal daarom je certificaat **Global Airfares & Ticketing Expert!**  
Transferama biedt GATE tarieventrainingen op verschillende niveaus.

Als voorbereiding op de cursussen GATE kun je een GDS-cursus doen. De cursussen GDS vinden plaats op het **live systeem van Amadeus of Galileo**.  
GDS betekent: Global Distribution System. In een GDS kun je vluchten, hotels en huurauto's boeken.

### **Voor wie?**

#### **GATE 1**

Voor de starters is GATE 1 een goede keuze.  
Om aan deze training deel te kunnen nemen moet je enige kennis van een GDS hebben.

#### **GATE 2**

Heb je al enige ervaring in het boeken van vliegtickets, dan is GATE 2 een goede optie.  
Als je de trainingen GATE 1 en 2 gedaan hebt, kun je aan het werk als Junior Travel Consultant.

#### **GATE 3**

Deze training is voor de wat meer ervaren Travel Consultant.  
Na afronding van de trainingen GATE 1 t/m 3 kun je aan het werk als Senior Travel Consultant.

#### **GATE 4**

Deze training is voor de ervaren Travel Consultant.  
Gaat het je vooral om het opfrissen van je tarievenkennis, dan is GATE 4 de aangewezen training.

Bij het volgen van de tarieventrainingen is IATA-kennis op basisniveau (**IATA Foundation Course** of vergelijkbaar) aan te raden.

We raden je aan om met ons contact op te nemen als je twijfels omtrent je niveau hebt.

Wil je een **training op maat** hebben? Wil je al je vragen beantwoord zien?  
Neem contact met ons op en we verwerken al je wensen in de training!

Onze trainers hebben een jarenlange praktijkervaring als Travel Consultant en in het geven van trainingen.

Onderscheid jezelf en haal naast je certificaat een wereldwijd erkend diploma van **IATA!**  
Transferama is het **enige Authorized Training Center van IATA** in Nederland dat **alle cursussen Travel and Tourism** aanbiedt **in combinatie met trainingen op de live systemen van Amadeus en Galileo**. Transferama is opgenomen in het register van het CRKBO.

## **Inhoud**

In samenwerking met Amadeus en Travelport (Galileo) bieden wij de volgende trainingen aan:

### **GATE 1 Understanding the outcome of a fare quote (1 day)**

- Interpret the fare display
- Interpret fare notes
- Interpret fare routings
- Interpret basic fare calculations of routing fares
- Differentiate between basic routing and mileage fare calculations
- Interpret taxes, fees and charges in a Fare quote
- Interpret changes before ticketing; explain a change in fare by the Fare quote

### **GATE 2 Changes and cancellations of tickets before departure (1 day)**

- Interpret fare calculations of routing and mileage fares
- Interpret an electronic ticket
- Explain the difference between revalidation, exchange and reissue
- Explain the general rules concerning changing and cancelling tickets before departure
- Interpret, explain and apply airline specific change and cancellation rules to changes before departure
- Explain and apply directions of fare
- Calculate changes/upgrades of routing fares before departure
- Calculate a rerouting of a routing fare before departure
- Calculate new taxes, fees and charges for changes before departure
- Explain the collection of change fee by tax and by EMD
- Calculate a refund of a fully refundable ticket before departure
- Calculate a refund of a ticket with cancellation fee before departure

### **GATE 3 Changes and cancellations of tickets after departure (1 day)**

- Interpret complex fare calculations of routing and mileage fares
- Explain the general rules concerning changing and cancelling tickets after departure
- Interpret, explain and apply airline specific change and cancellation rules to changes after departure
- Calculate changes/upgrades of routing fares after departure
- Calculate a rerouting of a routing fare after departure
- Calculate new taxes, fees and charges for changes after departure
- Manually create a fare calculation for a reissued ticket with a routing fare
- Calculate a refund of a ticket with a routing fare with or without cancellation fee after departure

### **GATE 4 Ticket repricing Refresh (1 day)**

- Interpret the Fare display
- Interpret Fare notes
- Interpret fare changes before ticketing
- Interpret general rules concerning changes after ticketing
- Calculate changes/upgrades/rerouting after ticketing (routing and mileage fares, before and after departure)
- Calculate new taxes, fees and charges (before and after departure)
- Calculate a refund (routing and mileage fares, before and after departure)
- Manually create a fare calculation of an exchanged/reissued ticket (routing and mileage fares)

## **GDS Basic Course**

- Help System and Information System
- Encoding/decoding
- Time differences calculation
- Passenger Name Record/Introduction
- Availability
- Timetable
- Minimum connecting time
- How to book a seat
- Passenger Name Record (PNR):
  - Required Fields
  - End of transaction
  - Ignore transaction
  - PNR elements
  - Retrieving a PNR
  - Retrieving data of a PNR
- Additional PNR elements:
  - Other Service Information (OSI)
  - Special Service Request (SSR)
  - Remarks
  - Option element
  - Frequent Flyer
  - Seat request
  - Client files
- Changing a PNR:
  - Cancellation of elements
  - Changing elements
  - Rebooking a segment
  - Name changes
- Statuscodes
- Queues
- Tariffs: Introduction of Fares
- Fare quote Display:
  - Fare Quote Notes
  - Mileage Calculation
- Itinerary Pricing:
  - Retrieving a stored fare
- Lowest fare option
- Best buy with manual rebook
- Best buy with automated rebook
- Lowest fare

### **Niveau**

MBO/HBO.

### **Duur**

Elke training duurt 1 dag (zes lesuren).

### **Lestijden**

Van 10:00 tot 16:30 uur.

### **Studiebelasting**

Buiten de lesdag geen verdere studiebelasting.

**Cursuslocatie**

Haarlem.

**Startdatum**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

**Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

De kosten zijn inclusief het lesmateriaal.

Minimale groepsgrootte: 2 cursisten.

Maximale groepsgrootte: 6 cursisten.

# **IATA**

## **FOUNDATION COURSE**

### **Omschrijving**

De cursus IATA Foundation leidt op voor het wereldwijd erkende diploma IATA Foundation. De cursus geeft je inzicht in de luchtvaart, maar ook in veel andere onderdelen van reizen waar reisagenten mee te maken hebben. IATA staat voor International Air Transport Association. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn lid van IATA. IATA heeft een eigen scholingsprogramma met talloze cursussen.

### **Voor wie?**

De cursus is bestemd voor medewerkers van IATA-reisbureaus, zakenreisbureaus, zelfstandige reisagenten, touroperators, consolidators, internet reisorganisaties en degenen die zich willen voorbereiden op een functie bij een van deze bedrijven.

### **Inhoud**

Module 01: The Travel and Tourism Industry and the Travel Professional  
Module 02: Geography in Travel Planning  
Module 03: Travel Formalities  
Module 04: Air Transport Essentials  
Module 05: Land Transport: Introduction to Rail Products  
Module 06: Land Transport: Car & Camper  
Module 07: Hotels Products and Services  
Module 08: Water Transport: Ferries and Cruise 1  
Module 09: Tour Packages 1  
Module 10: Serving the Travel Customer  
Module 11: Fundamentals in Air Fares and Ticketing  
Module 12: Technology  
Module 13: GDS: Electronic Booking Tools Amadeus/Galileo/Sabre

### **Niveau**

MBO/HBO.

### **Duur**

Twaalf weken.

### **Lestijden**

Van 10:00 tot 16:30 uur.

### **Studiebelasting**

Twintig uren per week.

### **Cursuslocatie**

Haarlem.

### **Startdatum**

Dagelijks.

### **Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

# **IATA CONSULTANT COURSE**

## **Omschrijving**

De cursus IATA Consultant leidt op voor het wereldwijd erkende diploma IATA Consultant. De cursus geeft je inzicht in de luchtvaart, maar ook in veel andere onderdelen van reizen waar reisagenten mee te maken hebben. De cursus IATA Consultant is het vervolg op de cursus IATA Foundation.

IATA staat voor International Air Transport Association. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn lid van IATA.

IATA heeft een eigen scholingsprogramma met talloze cursussen.

## **Voor wie?**

De cursus is bestemd voor:

Studenten die het diploma IATA Foundation hebben behaald.

Travel consultants met ervaring in de branche die hun kennis op een hoger peil willen brengen.

Leidinggevenden bij touroperators, consolidators en luchtvaartmaatschappijen.

## **Inhoud**

Module 01: Destination Geography

Module 02: Passenger Rail for Travel Consultants

Module 03: Land Transport - Bus & Coach

Module 04: Accommodation

Module 05: Cruise Destinations and Products

Module 06: Tour Production, Group Travel

Module 07: Law & Regulations

Module 08: Selling Skills

Module 09: Air Fares and Ticketing

## **Niveau**

MBO/HBO.

## **Duur**

Twaalf weken.

## **Lestijden**

Van 10:00 tot 16:30 uur.

## **Studiebelasting**

Twintig uren per week.

## **Cursuslocatie**

Haarlem.

## **Startdatum**

Dagelijks.

## **Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)



# **IATA**

## **MANAGING THE TRAVEL BUSINESS COURSE**

### **Omschrijving**

De cursus IATA Managing the Travel Business leidt op voor het wereldwijd erkende diploma IATA Managing the Travel Business. De cursus geeft je inzicht in de luchtvaart, maar ook in veel andere onderdelen van reizen waar reisagenten mee te maken hebben. IATA staat voor International Air Transport Association. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn lid van IATA. IATA heeft een eigen scholingsprogramma met talloze cursussen.

### **Voor wie?**

De cursus is bestemd voor houders van de diploma's IATA Foundation en IATA Consultant, supervisors, managers en zelfstandige reisagenten.

### **Inhoud**

- Administration and accounting
- Strategic management and negotiation
- Product development
- Meeting and event planning
- Sales and marketing plus developing a social media strategy
- 

### **Niveau**

MBO/HBO.

### **Duur**

Benodigde studie-uren: 120.

### **Lestijden**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

### **Studiebelasting**

Bij een studietraject van 12 weken: 10 uren per week.

### **Cursuslocatie**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

### **Startdatum**

Dagelijks.

### **Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

# **I A T A**

## **GDS FARES & TICKETING IN AMADEUS**

### **Omschrijving**

De cursus GDS Air Fares & Ticketing leidt op voor het wereldwijd erkende certificaat IATA GDS Amadeus. Je leert om te gaan met het GDS Amadeus en hoe een tarief opgebouwd en berekend wordt.

**IATA** staat voor International Air Transport Association. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn lid van IATA. IATA heeft een eigen scholingsprogramma met talloze cursussen.

### **Voor wie?**

De cursus is bestemd voor:

Studenten met kennis van Amadeus en basiskennis van IATA

Travel consultants

Personeel van luchtvaartmaatschappijen, touroperators en consolidators.

Internet reisorganisaties.

### **Inhoud**

Lesson 01: Introduction to the Training Course

Lesson 02: Introduction to Fares and Rules

Lesson 03: Currency

Lesson 04: GDS Fare Displays

Lesson 05: GDS Pricing

Lesson 06: GDS Fare Rules

Lesson 07: GDS Tickets

Lesson 08: The Anatomy of a Journey

Lesson 09: IATA Geography – Traffic Conference Areas

Lesson 10: Governing Carrier and Validating Carrier

Lesson 11: IATA Geography – Global Indicators

Lesson 12: Pricing Simple One Way Journeys

Lesson 13: Pricing Simple Return Journeys

Lesson 14: The Mileage Principle, Mileage Displays

Lesson 15: Higher Intermediate Points (HIP)

Lesson 16: Pricing a One Way Journey on Mileage

Lesson 17: Pricing a Return Journey on Mileage

Lesson 18: Limitations on Indirect Travel

Lesson 19: Pricing Units

Lesson 20: PU Pricing – One Way Journeys

Lesson 21: PU Pricing – Return Journeys

Lesson 22: Side Trips

Lesson 23: Surface Sectors

Lesson 24: Open Jaws

Lesson 25: Taxes/Fees/Charges (TFC's)

Lesson 26: Exam Preparation

**Niveau**

MBO/HBO.

**Duur**

Benodigde studie-uren: ongeveer 60 uren.

**Lestijden**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

**Studiebelasting**

Bij een studietraject van 10 weken: 6 uren per week.

**Cursuslocatie**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

**Startdatum**

Dagelijks.

**Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

# **IATA SMART**

## **Omschrijving**

De cursus IATA SMART leidt op voor het wereldwijd erkende certificaat IATA SMART.

Je leert, hoe je reserveringen kunt maken met behulp van een GDS (Amadeus, Galileo of Sabre). Binnen zeer korte tijd ben je in staat om reserveringen voor vluchten, hotels en huurauto's te maken.

SMART staat voor: Selling and Managing Airline Reservations and Travel.

IATA staat voor International Air Transport Association. De meeste luchtvaartmaatschappijen zijn lid van IATA.

IATA heeft een eigen scholingsprogramma met talloze cursussen.

## **Voor wie?**

Deze cursus is bestemd voor Medewerkers van (IATA-)reisbureaus, zakenreisbureaus, zelfstandige reisagenten, touroperators, consolidators en degenen die zich willen voorbereiden op een functie bij één van deze bedrijven.

## **Inhoud**

Lesson 01: IATA Geography  
Lesson 02: Flight Schedules  
Lesson 03: Time Conversion and Airline Networks  
Lesson 04: Building a Basic PNR  
Lesson 05: The Airport  
Lesson 06: Anatomy of a Journey  
Lesson 07: Ancillary Services  
Lesson 08: Aircraft Configuration  
Lesson 09: Service Information, Baggage and Travel Documents  
Lesson 10: Airline Loyalty Programs  
Lesson 11: Business and Leisure Travel  
Lesson 12: International Air Fares  
Lesson 13: Decoding Fare Displays and Linear Fare Displays  
Lesson 14: Ticketing, IATA, BSP and Net Fares  
Lesson 15: The Electronic Miscellaneous Document (EMD)  
Lesson 16: Taxes, Exchange Rates and Ticket Alterations  
Lesson 17: Hotel Accommodations  
Lesson 18: Hotels Loyalty Programs  
Lesson 19: Car Rental Products  
Lesson 20: Car Rental Loyalty Programs  
Lesson 21: GDS/CRS System Queues  
Lesson 22: Segment Status  
Lesson 23: Travel Policies  
Lesson 24: Travel Documents  
Glossary  
SMART Course Answer Key

## **Niveau**

MBO/HBO.

**Duur**

Vier tot acht weken.

**Lestijden**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

**Studiebelasting**

Twintig uren per week.

**Cursuslocatie**

Deze cursus is een online zelfstudie cursus.

**Startdatum**

Dagelijks.

**Kosten**

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

# OPLEIDING TRANSFERAMA TRAVELATOR PASS

## Omschrijving

De cursus Travelator bevat alle onderwerpen die nodig zijn om een allround travel consultant te worden. Je kunt met deze cursus zowel in de zakelijke markt als in de vakantiemarkt aan de slag.

## Voor wie?

Wil je je **onderscheiden**?

Wil je je positie als **sollicitant** verbeteren of versterken?

Wil je de perfecte **zelfstandig reisadviseur** zijn?

Wil je de **allround reisagent** zijn, dus zowel voor zakelijke reizigers als vakantiereizigers?

Vergroot je skills en verbeter je **carrière mogelijkheden!**

Haal vakgerichte en veel gevraagde **diploma's en certificaten!**

Wij stomen je in 3 maanden klaar voor een **droombaan in de reisbranche!**

## Inhoud

### Onderdelen Transferama Travelator Pass

- **IATA International Air Transport Association  
Internationaal Diploma IATA Foundation  
Je leert alles over tarieven, tickets en de wereld van de luchtvaart**
- **Reiswereld:  
Certificaat Theorie Reiswereld en Certificaat Praktijk Reiswereld  
Je leert alle onderdelen om als reisagent te kunnen starten**

## Niveau

MBO/HBO.

## Duur

Twaalf weken.

## Lestijden

Van 10:00 tot 16:30

## Studiebelasting

Twintig uren per week.

## Cursuslocatie

Haarlem.

## Startdatum

Dagelijks.

## Kosten

Zie de website [www.transferama.nl](http://www.transferama.nl)

Extra toe te voegen **keuze** onderdelen:

## **GATE Global Airfares & Ticketing Essentials**

### **Certificaat GATE 1 en Certificaat GATE 2**

**Je leert werken met tarieven en ticketing op een live GDS**

## Transferama Algemene Voorwaarden

### 1. De voorwaarden.

Deze voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen Transferama en de student (cursist), tenzij van deze voorwaarden door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken. Deze voorwaarden zijn ook van toepassing op alle stadia die aan het sluiten van een overeenkomst voorafgaan en op de diensten en werkzaamheden die vóór het sluiten daarvan door Transferama zijn verricht.

### 2. De overeenkomst.

a. De overeenkomst tussen de student en Transferama komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de student. Na aanvaarding geldt een bedenktijd van 14 dagen waarin de student kosteloos kan annuleren. Eventuele restitutie vindt plaats binnen twee weken. De student aanvaardt het aanbod door inzending van het inschrijfformulier. Deze inzending kan zowel per post als elektronisch plaatsvinden. Transferama bevestigt de ontvangst van het inschrijfformulier schriftelijk of elektronisch, afhankelijk van de manier van inzending van het inschrijfformulier. De student ontvangt een kopie van het inschrijfformulier en een bevestiging van inschrijving.

b. Met het inschrijven verklaart de student zich akkoord met deze algemene voorwaarden.

### 3. Eigendom.

Het lesmateriaal blijft na het voltooien van de cursus/opleiding eigendom van de student. De student is hiervoor geen extra kosten verschuldigd. Gebruik van het lesmateriaal, anders dan voor studie van de ingeschrevene, is niet toegestaan. Uit het lesmateriaal mag niets worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Transferama.

### 4. Tussentijds overeenkomst beëindigen

Bij cursussen/opleidingen waarbij het lesmateriaal door de student betaald is, wordt niet gerestitueerd, ongeacht of de student wel of niet aan lessen heeft deelgenomen.

### 5. Tijdelijk onderbreken

De student bepaalt zelf het gewenste studietempo. Als de student tijdelijk verhinderd is de lessen te volgen, hoeft de opleiding (cursus) niet te worden stop gezet. Wel moet de student zelf geldigheidsduur van het lesmateriaal in acht nemen. De geldigheidsduur van het lesmateriaal van IATA is 12 maanden.

Indien de aanmelding voor een cursus minder dan twee studenten bedraagt, volgt annulering van de cursus door Transferama.

6. De student heeft het recht op een kosteloos adviesgesprek van een uur met betrekking tot de studie.

7. De kosten voor het verzenden van lesmateriaal en diploma's zijn voor rekening van de student.

8. Het lesgeld dient betaald te worden binnen 14 dagen na ontvangst van de factuur van Transferama. Het lesgeld voor de cursussen IATA is altijd inclusief examengeld. Individuele lessen kunnen tot minimaal 24 uur van tevoren worden geannuleerd door de student. Indien de student de individuele les minder dan 24 uur van tevoren annuleert, is lesgeld verschuldigd.

9. De student is in verzuim indien hij/zij het verschuldigde bedrag niet heeft betaald binnen 14 dagen na een aanmaning van Transferama. Transferama stuurt een betalingsherinnering aan de student, alvorens Transferama

de vordering overdraagt aan een incassobureau. Het lesgeld wordt conform Wet Normering Buitengerechtelijke Incassokosten met 15% verhoogd, indien een incassobureau het lesgeld moet innen.

10. De wederzijdse verplichtingen van een cursus of opleiding zijn voltooid wanneer al het studiemateriaal ontvangen en betaald is.

11. De student is verplicht elke adreswijziging zo spoedig mogelijk, schriftelijk aan Transferama mee te delen. Een kennisgeving van Transferama die de student niet of niet tijdig heeft bereikt als gevolg van het feit dat hij/zij heeft nagelaten Transferama over een adreswijziging te informeren, zal geacht worden hem/haar bereikt te hebben op de eerstvolgende werkdag na verzending.

12. Ook studeren in het buitenland is mogelijk. Studenten die niet in Nederland of België wonen, dienen het complete lesgeld te voldoen, alvorens zij het studiemateriaal krijgen toegezonden. De extra verzendkosten worden aan de cursist doorberekend.

13. De door de student verstrekte persoonlijke gegevens worden gedurende twee jaar vastgelegd in het cursistenbestand van Transferama. Transferama wil deze gegevens gebruiken om de student op de hoogte te houden van voor diens studie van belang zijnde informatie. Indien de student bezwaar heeft tegen het gebruik van deze gegevens, dan kan hij/zij dit schriftelijk aan Transferama laten weten. Persoonlijke gegevens zullen nooit gebruikt worden anders dan voor doeleinden zoals hierboven omschreven. De trainers van Transferama hebben allen een geheimhoudingsverklaring ondertekend. De trainer erkent in deze verklaring dat hem door Transferama geheimhouding is opgelegd van alle bijzonderheden die verband houden met zijn functie.

14. Transferama behoudt zich te allen tijde het recht voor om een student van verdere deelname aan de studie uit te sluiten indien de student wangedrag vertoont tijdens contact- en/of examendagen, of Transferama op enigerlei wijze bewust schade toebrengt. Uitsluiting van verdere deelname aan de studie weerhoudt de student niet van zijn bestaande betalingsverplichtingen.

15. a. De overeenkomst wordt beheerst door Nederlands recht, tenzij op grond van dwingend recht het recht van een ander land van toepassing is.

b. Indien de student een klacht heeft, kan deze ingediend worden bij Transferama per e-mail ([info@transferama.nl](mailto:info@transferama.nl)). Na indiening van de klacht reageert Transferama binnen 2 weken op de klacht.

Transferama handelt de klacht af binnen 4 weken na indiening van de klacht.

Als er een langere tijd nodig is om onderzoek te doen, wordt de student hiervan binnen 4 weken in kennis gesteld waarbij het uitstel wordt toegelicht; bovendien wordt een indicatie worden gegeven wanneer Transferama verwacht uitsluitel te kunnen geven.

Een klacht zal altijd vertrouwelijk worden behandeld. Klachten en de wijze van afhandeling worden geregistreerd en gedurende drie jaar bewaard.

Indien er sprake is van een geschil tussen Transferama en de student, geldt een beroepsmogelijkheid bij een onafhankelijke derde in de persoon van Mr. M. J. Klinkert te Haarlem. Het oordeel van de onafhankelijke derde is bindend voor Transferama. Eventuele consequenties worden door Transferama snel afgehandeld.

c. Alle geschillen welke tussen Transferama en student mochten ontstaan naar aanleiding van een overeenkomst dan wel naar aanleiding van overeenkomsten die daarvan het gevolg mochten zijn, zullen worden berecht door de bevoegde rechter te Haarlem.

d. Alle in redelijkheid gemaakte gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten, die het gevolg zijn van niet-nakoming door student van verplichtingen voortvloeiende uit de overeenkomst, komen voor rekening van de student.

Haarlem, juli 2022