



## Algemene voorwaarden Susan van Asten – laat emoties voor je werken

### Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- 1.1. **Opdrachtnemer:** Susan van Asten emotiecoaching, gevestigd te Horst, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 54325935, gebruiker van deze Algemene Voorwaarden;
- 1.2. **Opdrachtgever:** de wederpartij van Opdrachtnemer bij de Overeenkomst, ook wel klant of deelnemer genoemd.
- 1.3. **Partijen:** Opdrachtgever en Opdrachtnemer;
- 1.4. **Overeenkomst:** Een mondelinge dan wel schriftelijke Overeenkomst tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer betreffende het verlenen van diensten door Opdrachtnemer;
- 1.5. **Diensten:** alle door Opdrachtnemer geleverde diensten en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- 1.6. **Schriftelijk:** schriftelijk dan wel langs elektronische weg.

### Artikel 2. Toepasselijkheid

- 2.1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op iedere aanbieding en offerte van Opdrachtnemer, op iedere Overeenkomst tussen Partijen en alle daarmee verband houdende handelingen, zowel van voorbereidende als uitvoerende aard.
- 2.2. Indien deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn op een Overeenkomst tussen Partijen, dan zullen deze ook op toekomstige Overeenkomsten tussen Partijen van toepassing zijn.
- 2.3. Algemene inkoopvoorwaarden van de Opdrachtgever zijn niet van toepassing, tenzij zij door Opdrachtnemer schriftelijk zijn aanvaard.
- 2.4. Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.

### Artikel 3. Overeenkomst

- 3.1. Een Overeenkomst komt tot stand op het moment dat de afspraken over de overeengekomen dienstverlening op schrift zijn gesteld en door Opdrachtgever voor akkoord zijn ondertekend.
- 3.2. In afwijking van lid 3.1. kan een Overeenkomst eveneens tot stand komen indien de mondeling gemaakte afspraken per email of anderszins langs elektronische weg aan Opdrachtgever zijn bevestigd en door Opdrachtgever akkoord verklaard, zoals bij aankoop van dienst middels betaling waarbij akkoord is gegaan met deze voorwaarden.

#### **Artikel 4. Vertrouwelijkheid en privacy**

- 4.1. Alle informatie die door Opdrachtgever verstrekt wordt aan Opdrachtnemer, is vertrouwelijk voor Opdrachtnemer en medewerkers.
- 4.2. Opdrachtnemer zal vertrouwelijk omgaan met persoonsgegevens van Opdrachtgever in overeenstemming met de toepasselijke wet- en regelgeving op het gebied van de bescherming van Persoonsgegevens, waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

#### **Artikel 5. Intellectueel eigendom (IE)/ auteursrecht**

- 5.1. Voor alle producten en cursusmaterialen van Opdrachtnemer ligt het IE bij Opdrachtnemer. Dit houdt in dat alle producten en cursusmiddelen van Opdrachtnemer niet mogen worden vermenigvuldigd, vervreemd of worden gebruikt voor onderwijsdoeleinden zonder toestemming van Opdrachtnemer. Dit geldt zowel voor geschreven teksten als afbeeldingen.

#### **Artikel 6. Annuleren opdracht, dienst, bestelling**

- 6.1. Bij annuleren van deelname aan workshops, trainingen en trajecten tot 2 maanden voor aanvang is Opdrachtgever €25 euro administratiekosten verschuldigd. Voor in-company trainingen geldt dat de aanbetaling volgens afspraak offerte verschuldigd is. Bij afmeldingen tussen 2 en 1 maand(en) vooraf aan de workshop, training of traject is 50% van het afgesproken tarief verschuldigd en bij korter dan 1 maand het volledige bedrag.
- 6.2. In geval Opdrachtgever binnen een lopende deelname aan workshop, training of traject deelname tussentijds beëindigt of anderszins niet deelneemt, heeft Opdrachtgever geen recht op enige terugbetaling.
- 6.3. Bij aankoop van online programma's heeft Opdrachtgever het recht om binnen een termijn van 14 dagen zonder opgave van redenen de overeenkomst te herroepen met uitzondering van materialen die reeds verstuurd zijn. Deze kunnen niet geretourneerd worden en worden derhalve ook niet vergoed.
- 6.4. Aankopen van e-books worden niet geretourneerd vanwege het feit dat deze direct elektronisch naar Opdrachtgever gestuurd worden en in zijn/haar bezit zijn en elektronisch opgeslagen kunnen worden op eigen devices.
- 6.5. Aankopen van fysieke producten door Opdrachtgever worden na levering niet retour genomen door Opdrachtnemer.
- 6.6. Opdrachtnemer heeft bij workshops, trainingen en trajecten met open inschrijving het recht om deze te annuleren bij te weinig aanmeldingen. Opdrachtgever heeft daarbij recht op volledige terugbetaling van de reeds gedane betaling binnen 14 dagen.

#### **Artikel 7. Tarieven**

- 7.1. De geldende tarieven staan vermeld op [www.susanvanasten.nl](http://www.susanvanasten.nl) en/of op de offerte. Bedragen zijn inclusief btw, tenzij anders aangegeven.
- 7.2. Opdrachtnemer is gerechtigd om tarieven aan te passen. Tariefswijzigingen dienen minimaal 1 maand voor inwerkingtreding te worden aangekondigd.

## **Artikel 8. Factuur en betaling**

- 8.1. Betalingen vinden indien mogelijk via iDeal of MrCash plaats.
- 8.2. Wordt er gewerkt met een offerte dan stuurt Opdrachtnemer een factuur naar Opdrachtgever voor de overeengekomen dienstverlening. Opdrachtgever dient facturen binnen 14 dagen na factuurdatum aan Opdrachtnemer te betalen.
- 8.3. Bij gebreke van tijdige betaling is Opdrachtnemer gerechtigd de dienstverlening direct op te schorten.
- 8.4. Bij gebreke van tijdige betaling ontvangt Opdrachtgever een herinnering met het verzoek om binnen 14 dagen te betalen. Indien dan nog niet is betaald, is Opdrachtnemer gerechtigd om wettelijke rente en buitengerechtelijke kosten conform de wet aan Opdrachtgever in rekening te brengen.

## **Artikel 9. Aansprakelijkheid**

- 9.1. Opdrachtnemer zal de Overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en in overeenstemming met de eisen van goed vakmanschap uitvoeren. Opdrachtnemer heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatverplichting, tenzij uitdrukkelijk schriftelijk een duidelijk omschreven resultaat is overeengekomen.
- 9.2. Opdrachtnemer is enkel aansprakelijk voor schade die het gevolg is van aan Opdrachtnemer toe te rekenen tekortkomingen in de nakoming van verplichtingen uit Overeenkomst indien Opdrachtnemer ter zake in verzuim is.
- 9.3. Opdrachtnemer kan geen beroep doen op enige aansprakelijkheid beperkende bepaling, indien de schade het gevolg is van diens opzet of grove schuld.

## **Artikel 10. Klachten en geschillen**

- 10.1. Indien Opdrachtgever een klacht heeft m.b.t. de dienstverlening of een product van Opdrachtnemer, dan treedt men in contact met Opdrachtnemer middels email ([adm@susanvanasten.nl](mailto:adm@susanvanasten.nl)) of telefoon (06-19981880). Opdrachtnemer tracht daarbij een oplossing aan te reiken die voor beiden partijen aanvaardbaar is.
- 10.2. Indien Opdrachtgever ontevreden is over de geboden oplossing, dan kan men de klacht schriftelijk per aangetekende post versturen naar: Susan van Asten emotiecoaching, t.a.v. Mevr. S. Van Asten, Dentjesweg 40, 5961 RN Horst.
- 10.3. Het onderzoek en afhandeling van de klacht door Opdrachtnemer neemt maximaal 4 weken in beslag. Opdrachtnemer zal Opdrachtgever hierover schriftelijk per aangetekende brief op de hoogte brengen.
- 10.4. Mocht dit niet leiden tot een oplossing, dan wordt er een onafhankelijke derde partij ingeschakeld middels Maljaars mediation (zie [www.maljaarsmediation.nl](http://www.maljaarsmediation.nl)) en worden de kosten hiervan door beide partijen gedragen. De uitspraak van de mediator is bindend. Indien dit actie vereist van Opdrachtnemer, dan zal deze binnen 2 weken afgehandeld worden.
- 10.5. Klachten worden vertrouwelijk behandeld en geregistreerd en 3 jaar bewaard.

**Artikel 11. Slotbepalingen**

1. Op deze Algemene Voorwaarden en alle Overeenkomsten tussen Partijen is Nederlands recht van toepassing.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn in te zien en te downloaden op de website van Opdrachtnemer, te weten [www.susanvanasten.nl](http://www.susanvanasten.nl).