

# ALGEMENE voorwaarden



Geldig vanaf 1 januari 2022

Dit zijn de algemene voorwaarden van Ingeborg Hoogsteen, van Bureau Twirrewyn. Ze horen bij de offerte, overeenkomst of aanbieding die je van mij hebt ontvangen. Je overweegt namelijk om deel te nemen aan een workshop, training, schrijfvakantie of schrijfcoaching om beter en/of makkelijker te leren schrijven.

In deze voorwaarden lees je welke afspraken ik met je wil maken als je mij een opdracht wilt geven of hebt gegeven. Lees ze goed door, zodat je weet waarop je kunt rekenen, als je je aanmeldt voor een training, schrijfvakantie of coaching.

N.B. In deze voorwaarden verwijs ik met 'je', 'jij' of 'jou' naar degene die met Ingeborg Hoogsteen een overeenkomst aangaat. Naar mezelf verwijs ik met 'ik', 'mij' of 'mijn', namelijk van het bedrijf: Bureau Twirrewyn, Wigleweg 6, 9073 JC Marrum. Bureau Twirrewyn is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 01135905.

## 1 OVER DEZE VOORWAARDEN

- **Wanneer gelden deze voorwaarden?**

Deze algemene voorwaarden gelden voor de overeenkomst die je met mij sluit voor een opdracht, training, workshop of individuele coaching. We hebben een overeenkomst op het moment dat je je hiervoor opgeeft en jij ervoor hebt betaald. Je ontvangt van mij dan een bewijs van inschrijving. We hebben ook een overeenkomst als je (digitaal of schriftelijk) akkoord geeft op een offerte.

- **Wat doen we als iets niet in deze voorwaarden geregeld is?**

In deze voorwaarden zijn de meest voorkomende zaken geregeld. Wil een van ons extra afspraken maken, dan overleggen we hier samen over en leggen we de nieuwe afspraken uitdrukkelijk en schriftelijk vast.

- **Wat als jij of ik andere afspraken wil maken of andere voorwaarden wil gebruiken?**

Afwijkende en/of aanvullende algemene voorwaarden van jou of van derden zijn niet van toepassing. In dat geval geldt wat in mijn algemene voorwaarden staat.

- **Wanneer hebben we een overeenkomst?**

Er is sprake van een overeenkomst als je mij een schriftelijk akkoord geeft op de aanbieding die ik je heb gedaan. Dit kan per post of per e-mail.

Heb je mij dit schriftelijk akkoord niet gegeven, maar werk je al wel mee aan de uitvoering van de opdracht of stem je ermee in dat ik met mijn werkzaamheden start? Of doe je al een aanbetaling? Dan geef je daarmee je akkoord en is de overeenkomst hierdoor tot stand gekomen.

# ALGEMENE voorwaarden



## 2. OVER DE PRIJS EN BETALING

- De prijzen die ik hanteer zijn exclusief btw, tenzij ik daar expliciet van afwijk.
- Je betaalt direct via iDeal of anders is de betalingstermijn van de factuur 14 dagen.
- Het is belangrijk dat je de factuur betaalt, ook als je de training niet bijwoont (zie ook artikel 4 over annulering). Als je op tijd betaalt, voorkom je dat je extra (incasso)kosten moet betalen.
- Geef je je op voor een training? Dan moet je uiterlijk 48 uur voor de start ervan hebben betaald.
- Eventuele reis- en/of parkeerkosten betaal je zelf.
- Van deze afspraken kun je alleen afwijken, als ik daarover schriftelijk een andere afspraak met jou heb gemaakt.

## 3 OVER DE INSCHRIJVING

- Je inschrijving is definitief zodra je per e-mail mijn ontvangstbevestiging hebt ontvangen.
- Gaat het om een (groeps)training? Dan schrijf ik deelnemers in op volgorde waarop ik de aanmeldingen heb ontvangen.

## 4 OVER ANNULEREN OF VERPLAATSEN

### • Wanneer kan ik annuleren?

Als er voor een training of workshop minder dan het minimum aantal aanmeldingen is, dan mag ik de training of workshop annuleren. Ik heb het minimum aantal deelnemers aangegeven in de omschrijving van het evenement op mijn website ([www.bureautwirrewyn.nl](http://www.bureautwirrewyn.nl) of [www.onlineschrijfacademie.nl](http://www.onlineschrijfacademie.nl)).

Als ik de training of workshop annuleer, hoor je dat uiterlijk 7 werkdagen voordat deze zou plaatsvinden. Vervolgens bespreek ik met jou of je op een ander moment wilt deelnemen of misschien toch niet. In dat laatste geval krijg je je geld terug.

Ik mag de training of coaching ook annuleren als ik ziek ben of als er sprake is van overmacht. Bij overmacht kun je denken aan extreme weersomstandigheden, extreme files of overheidsmaatregelen. Vervolgens bespreek ik met jou of je op een ander moment wilt deelnemen of misschien toch niet. In dat laatste geval krijg je je geld terug.

### • Wat moet of kun jij doen als je niet kunt?

Ben jij ziek of is er sprake van overmacht bij jou? Stuur mij in dat geval zo snel mogelijk een e-mail, bel me of stuur een Whatsapp. Voor een training of workshop mag je een plaatsvervanger sturen. Bij een meerdaagse training kan dit alleen als de training nog niet is gestart. De kosten voor de training of workshop regel jij zelf met die plaatsvervanger. Jij blijft voor mij degene die verantwoordelijk is voor de betaling.

# ALGEMENE voorwaarden

## 5. OVER JOUW KOSTEN ALS JE WILT ANNULEREN OF VERPLAATSEN

Er kan iets gebeuren waardoor je niet kunt deelnemen aan een training of coaching. Stuur mij in dat geval zo snel mogelijk een e-mail. Als je kort voor de opdracht annuleert, moet je er wel (deels) voor betalen. Als de opdracht, om redenen die mij niet toe te rekenen zijn, door jou niet op het overeengekomen tijdstip wordt afgenomen dan gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

### Annuleringsvoorwaarden

		niet verschijnen zonder bericht	schriftelijk annuleren t/m 1 werkdag voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 3 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 5 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren t/m 7 werkdagen voorafgaand	schriftelijk annuleren meer dan 7 werkdagen voorafgaand
5.1	workshop/training/presentatie	100%	100%	100%	100%	0%	0%
5.2	workshop/training/presentatie incompany gegeven	100%	100%	100%	100%	100%	15%
5.3	workshop/training/presentatie georganiseerd door opdrachtgever		100%	100%	100%	100%	15%
5.4	schrijfweek of schrijfdriedaagse	100%	100%	100%	100%	100%	100%*
5.5	evenementen	100%	100%	100%	100%	100%	0%
5.6	coaching tot 1 uur aansluitend	100%	100%	0%	0%	0%	0%
5.7	coaching langer dan 1 uur aansluitend	100%	100%	50%	25%	15%	0%

\*) tot zes weken voor vertrek kun je kosteloos voor een schrijfweek annuleren. Daarna is geen restitutie mogelijk. Je behoudt dan wel de mogelijkheid van individuele coaching via een online sessie op je ingeleverde tekst.

### Voorbeeld a

Een deelnemer annuleert op dinsdag een workshop die op vrijdag gehouden zou worden. De annuleringskosten bedragen 100 %, zie 5.1 t/m 3 werkdagen voorafgaand.

### Voorbeeld b

Een incompany training wordt 6 werkdagen vooraf geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 100% van het afgesproken tarief, zie 5.3 t/m 7 werkdagen voorafgaand.

### Voorbeeld c

Een geplande halve dag coaching wordt door de klant vier dagen vooraf geannuleerd. De annuleringskosten bedragen 25 % van het overeengekomen tarief, zie 5.7 t/m 5 werkdagen.

## 6. OVER MOGELIJKE CONFLICTEN

- **Wat doe je als je niet tevreden bent over mijn dienst?**

Ben je niet tevreden over de training en/of coaching? Of over hoe ik je heb benaderd?

Bel of mail me dan zo snel mogelijk. Ik bespreek namelijk graag met je hoe ik je klacht of probleem kan oplossen. Overigens ben je in dat geval nog steeds verplicht om de factuur voor de opdracht te betalen.

# ALGEMENE voorwaarden

- **Wat gebeurt er bij een conflict?**

Als we onverhoopt een conflict hebben, heeft het altijd mijn voorkeur om dit onderling op te lossen. Alleen als dit niet lukt, leggen we het conflict voor aan de bevoegde rechter. Behalve als de wet anders voorschrijft, is dit altijd een rechter in het arrondissement waar ik met mijn bedrijf gevestigd ben. Op onze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

## 7 OVER AANSPRAKELIJKHEID

- Bezeer je je of gaat er iets stuk dat van jou is (officieel: persoonlijk letsel of schade aan eigendommen)? Bijvoorbeeld tijdens een training of schrijfweek? Dan ben ik daar niet aansprakelijk voor. Ook niet als het mijn materialen zijn, waardoor iets vies wordt of beschadigd raakt. Schade of letsel zul je zelf moeten betalen.
- Ik ben nooit aansprakelijk voor indirecte schade zoals gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen, verminderde goodwill of schade door bedrijfsstagnatie. Deze schade sluit ik expliciet uit. Deze beperking van aansprakelijkheid geldt niet als ik de schade opzettelijk heb veroorzaakt of als de schade is ontstaan doordat ik bewust roekeloos heb gehandeld.
- Ik ben alleen aansprakelijk voor schade die het rechtstreekse gevolg is van mijn opzet of bewuste roekeloosheid. In dat geval ben ik alleen aansprakelijk voor vergoeding van de schade tot maximaal het factuurbedrag (exclusief btw).

- **Wil je mij aansprakelijk stellen?**

Als je mij aansprakelijk wilt stellen voor het niet of onvoldoende nakomen van de verplichtingen uit de overeenkomst, dan moet je mij een schriftelijk bericht (ingebrekestelling) sturen. Daarin moet je met voldoende argumenten beschrijven waarvoor je mij aansprakelijk stelt. Ook moet je mij een redelijke termijn geven om op dit bericht te reageren, of om eventuele schade te verminderen of op te lossen. Wat een redelijke termijn is, hangt van de specifieke situatie af.

## 8 OVER HET EIGENDOMSRECHT VAN DE MATERIALEN

- **Van wie zijn de materialen?**

Alle rechten van het materiaal blijven bij mij, inclusief de informatie en 'know how'. Ook als ik kosten in rekening breng voor deze materialen of wanneer ik verbeteringen heb aangebracht in het materiaal nadat de overeenkomst is gesloten.

- **Wat mag je met de materialen doen?**

Alle materialen die je van mij krijgt, mag je voor jezelf gebruiken op de manier die jij prettig vindt.

# ALGEMENE voorwaarden



- **Wanneer mag je de materialen delen met anderen?**

Alleen als je voorafgaand, schriftelijke toestemming van mij hebt, mag je de materialen kopiëren, bewerken, tonen of verspreiden. Zonder deze nadrukkelijke toestemming mag je dat niet.

## 9 OVER VERTROUWELIJKE EN GEHEIME INFORMATIE

- **Wat doe ik met vertrouwelijke of geheime informatie?**

Ik verplicht me om alle informatie geheim te houden waarvan ik weet of kan weten dat deze vertrouwelijk is.

- **Wat vraag ik van jou als het gaat om vertrouwelijke informatie?**

Als tijdens een training of coaching vertrouwelijke of geheime informatie naar voren komt, dan ben je verplicht om dit geheim te houden.

- **Wanneer mag ik vertrouwelijke informatie, die ik van jou krijg, delen?**

Ik deel alleen vertrouwelijke informatie met anderen als:

- je daarvoor toestemming hebt gegeven;
- ik volgens de wet verplicht ben de informatie te delen;
- de informatie al publiekelijk bekend is.

## 10 TOT SLOT

Heb je vragen over deze algemene voorwaarden? Bel me dan gerust. Je kunt mij bereiken op telefoonnummer: 06-20016410 en e-mailadres: [ingeborg@bureautwirrewyn.nl](mailto:ingeborg@bureautwirrewyn.nl)

Ik kijk uit naar een prettige samenwerking.