

## **ALGEMENE VOORWAARDEN SASKIA HUIZER**

### **Artikel 1 Definities**

1. Saskia Huizer is een handelsnaam van Support At School, gevestigd te Monnickendam en ingeschreven onder KvK-nummer 70893241, wordt aangeduid als dienstverlener.
2. De natuurlijke persoon die deelneemt aan een traject, sessie, of training wordt aangeduid als deelnemer, dit kan dezelfde persoon zijn als klant.
3. Met klant wordt aangeduid de partij verantwoordelijk voor de betaling. Dienstverlener zal ook in een dergelijk geval de deelnemer als wederpartij beschouwen en daar een vertrouwelijke relatie mee aangaan.
4. Met de overeenkomst wordt bedoeld de overeenkomst op grond waarvan dienstverlener tegen betaling werkzaamheden verricht en waarbij de algemene voorwaarden van toepassing zijn verklaard.

### **Artikel 2 Toepasselijkheid algemene voorwaarden**

1. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle werkzaamheden van dienstverlener waarop deze voorwaarden van toepassing zijn verklaard, tenzij partijen schriftelijk anders overeenkomen.
2. Van toepassing is steeds de laatst toegezonden en geaccepteerde versie van de algemene voorwaarden.
3. De voorwaarden zijn ook van toepassing op de door dienstverlener ingeschakelde derden.
4. De toepasselijkheid van de algemene voorwaarden van klant wordt uitdrukkelijk van de hand gewezen.
5. Wanneer één of meerdere bepalingen geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigbaar, blijven de overige bepalingen wel van toepassing.

### **Artikel 3 Offerte**

1. Wanneer er in de offerte geen aanvaardingstermijn is gesteld, vervalt de offerte na 14 kalenderdagen.
2. De offerte dient schriftelijk te worden bevestigd.

3. Met acceptatie van de offerte wordt ook akkoord gegaan met de algemene voorwaarden.
4. Dienstverlener kan niet worden gehouden aan de offerte wanneer klant kon begrijpen dat het aanbod of een deel daarvan een kennelijke vergissing of verschrijving bevat.
5. Werkzaamheden buiten het aanbod om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.

#### **Artikel 4      Tarieven en betalingen**

1. De overeenkomst wordt aangegaan voor bepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of partijen anders overeenkomen.
2. In de offerte staat het overeengekomen (pakket)tarief dan wel uurtarief inclusief btw opgenomen. Eventuele reiskosten en -tijd, evenals materialen zijn hier niet bij inbegrepen, tenzij anders overeengekomen.
3. Indien er geen trajectprijs of een vast aantal uren voor sessies is opgenomen, wordt de prijs berekend op basis van het gebruikelijke uurtarief van dienstverlener. De daadwerkelijk gemaakte uren worden in rekening gebracht.
4. Werkzaamheden buiten de offerte om worden aangemerkt als meerwerk en worden als zodanig gefactureerd.
5. Dienstverlener heeft het recht om haar tarieven te verhogen. Wanneer zij dit doet binnen 3 kalendermaanden na het aangaan van de overeenkomst, heeft de particuliere klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
6. Het vorige lid is niet van toepassing wanneer de overeenkomst b2b is aangegaan.
7. Tenzij anders overeengekomen, wordt het gehele bedrag voorafgaand aan de werkzaamheden in rekening gebracht. Er zal niet met de werkzaamheden worden gestart voordat (een eerste) betaling is voldaan.
8. Indien partijen zijn overeengekomen dat klant in termijnen betaalt en zij nalaat tijdig te betalen, is dienstverlener gerechtigd om haar verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst op te schorten totdat de volgende betaling door klant is voldaan. Er zal niet worden gestart met de werkzaamheden voor een eerste factuur is voldaan. Dienstverlener is daarnaast gerechtigd extra kosten in rekening te brengen indien in termijnen wordt betaald.

9. Facturen dienen binnen 14 kalenderdagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij op de factuur een andere termijn staat aangegeven, partijen hier schriftelijk andere afspraken over hebben gemaakt of de werkzaamheden eerder dienen aan te vangen.
10. Indien klant in gebreke blijft in de tijdige betaling van de factuur, zal dienstverlener een betalingsherinnering sturen. Indien betaling alsnog uitblijft, is klant van rechtswege in verzuim en wettelijke rente verschuldigd. De rente wordt berekend vanaf het moment dat klant in verzuim is tot aan het moment van voldoening van het volledig verschuldigde bedrag.
11. Nadat er een ingebrekestelling is verstuurd en klant in verzuim is in de nakoming van haar verplichtingen, komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening voor rekening van klant.
12. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling zijn de vorderingen van dienstverlener op klant onmiddellijk opeisbaar en komen eventueel reeds verleende licenties onmiddellijk te vervallen.

#### **Artikel 5      Informatieverstrekking**

1. Klant stelt alle informatie die voor de uitvoering van de opdracht relevant is tijdig beschikbaar.
2. Klant staat ervoor in dat alle informatie juist, volledig en betrouwbaar is, ook wanneer de informatie van een derde komt.
3. Dienstverlener zal alle verstrekte informatie vertrouwelijk behandelen.
4. Indien klant de informatie niet op tijd verstrekt en de opdracht hierdoor vertraging oploopt waardoor extra kosten ontstaan, komt dit voor rekening van klant.
5. Klant vrijwaart dienstverlener van elke schade die voortvloeit uit het niet voldoen aan de afspraken opgenomen in dit artikel.

#### **Artikel 6      Uitvoering van de overeenkomst**

1. Dienstverlener voert de opdracht naar beste inzicht en vermogen uit. Zij is niet verantwoordelijk voor het niet behalen van het resultaat dat klant beoogde. Dienstverlener komt derhalve enkel een inspanningsverplichting toe.

2. Klant dient te erkennen dat resultaat niet direct zichtbaar zal zijn en dat resultaten mede afhankelijk zijn van de inzet van deelnemer.
3. Eventueel gegeven voorbeelden van het mogelijke resultaat dat door deelnemer bereikt kan worden na afronding van de werkzaamheden zijn enkel illustratief en kunnen dienstverlener op geen enkele wijze binden. Het te bereiken resultaat blijft te allen tijde en overeenkomstig het vorige lid afhankelijk van de inzet van deelnemer.
4. Deelnemer zal alle opdrachten behorende bij een traject, sessie, of training naar beste vermogen maken en invullen.
5. Dienstverlener zal deelnemer nooit verplichten iets te doen. Deelnemer dient de volledige verantwoordelijkheid te nemen en eigen keuzes en beslissingen te maken.
6. Indien deelnemer later aanwezig is dan de overeengekomen tijd voor een sessie, komt deze tijd te vervallen.
7. Dienstverlener is bevoegd om bij de uitvoering van de overeenkomst derden in te schakelen.
8. Dienstverlener zal geen opdrachten uitoefenen die in strijd zijn met de wet of haar professionaliteit.
9. Indien dienstverlener op afstand een online training faciliteert in opdracht van klant, dient klant zorg te dragen voor goede hosting, het tijdig updaten van benodigde systemen en internet.

## **Artikel 7      Wijziging en annulering**

1. Indien partijen tijdens de uitvoering van de overeenkomst aanpassingen wensen, wordt daarvoor een nieuwe offerte opgemaakt.
2. Dienstverlener is bevoegd om de overeenkomst te beëindigen wanneer nieuwe feiten of omstandigheden ontstaan, waardoor er sprake is van een verstoring van de vertrouwensrelatie. Dienstverlener is in een dergelijk geval niet gehouden tot een schadevergoeding.
3. Wanneer onvoorziene omstandigheden zich voordoen en dienstverlener hierdoor verhinderd is de opdracht uit te voeren, kan dienstverlener de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van onvoorziene omstandigheden is onder meer sprake in geval van ziekte en

omstandigheden die zich voordoen met betrekking tot materialen, welke voor een behoorlijke uitvoering van de overeenkomst nodig zijn.

4. Indien dienstverlener verhinderd is de opdracht uit te voeren, zal zij zich inspannen om de werkzaamheden te verplaatsen naar een ander moment of vervanging te regelen. Indien niet tot een passende oplossing gekomen kan worden, heeft klant recht op ontbinding van de overeenkomst.
5. Klant kan tot 14 kalenderdagen na het sluiten van de overeenkomst kosteloos ontbinden, tenzij de werkzaamheden binnen de eerdergenoemde 14 kalenderdagen zijn uitgevoerd of de overeenkomst b2b is aangegaan.
6. Buiten de wettelijke bedenktijd gelden de volgende annuleringsvoorwaarden: bij annulering binnen 48 uur voorafgaand aan de eerste sessie of training worden de kosten van de eerste sessie of training in rekening gebracht.
7. Bij tussentijdse annulering worden de tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren onmiddellijk opeisbaar, eventueel vermeerderd met een percentage van 35% van datgene wat nog openstaat. Indien de overeenkomst bedrijfsmatig (B2B) is aangegaan blijft bij tussentijdse beëindiging het volledige bedrag opeisbaar.
8. Een losse sessie, al dan niet binnen een traject, kan tot 24 uur voorafgaand aan de sessie eenmalig kosteloos worden verzet. Bij het verzetten binnen 24 uur, of het verstek laten gaan, komt de sessie te vervallen en wordt deze als dusdanig doorberekend of is.
9. Bij het verzetten van een sessie dient deze altijd binnen de looptijd van een traject plaats te vinden. Indien dit niet het geval is, is dienstverlener gerechtigd de extra kosten die gepaard gaan met het verzetten in rekening te brengen.
10. Eventuele gemaakte kosten voor derde partijen gemaakt door dienstverlener kunnen worden doorberekend aan klant.

## **Artikel 8      Groepstraject**

1. Om in aanmerking te komen voor een groepstraject, dient klant aan alle deelnamevereisten zoals vooraf kenbaar is gemaakt te voldoen. Dienstverlener is gerechtigd een klant te weigeren.

2. Om het groeps-element van een groepstraject goed tot uiting te kunnen laten komen, komt dienstverlener het recht toe een minimum aantal deelnemers te eisen, voordat een groepstraject doorgang kan vinden. Dienstverlener komt het recht toe het groepstraject te annuleren.
3. Indien klant niet bij een groepssessie aanwezig kan zijn, kan dienstverlener de lesstof dan wel opname van de sessie na afloop toesturen. Een groepssessie kan niet worden verplaatst of ingehaald, tenzij anders overeengekomen.
4. Klant mag nadrukkelijk geen beeld- en geluidsopnames maken van sessies binnen een groepstraject.
5. De bepalingen uit artikel 9 van deze voorwaarden zijn tevens van toepassing op groepstrajecten.

#### **Artikel 9      Online coaching of training**

1. Indien het aanbod wordt aanvaard, ontstaat er direct een betalingsverplichting voor klant.
2. Klant ontvangt na aankoop toegang tot de training. Indien de cursus in één keer beschikbaar wordt gesteld, is de cursus uitgesloten van het herroepingsrecht, waardoor klant niet de mogelijkheid toekomt de aankoop te annuleren met restitutie van het aankoopbedrag. Indien de content in delen beschikbaar wordt gesteld, wordt het bedrag bij tussentijdse annulering naar rato verrekend.
3. Voor een online training wordt, ook voor bedrijfsmatige (B2B) aankopen, een niet goed geld terug garantie gehanteerd. Indien klant binnen 14 kalenderdagen na de aanschaf van de training niet tevreden is, zal restitutie van het reeds betaalde bedrag plaatsvinden.
4. Dienstverlener heeft het recht om de tarieven van een cursus zowel te verhogen als te verlagen, wanneer dit laatste dient voor promotionele doeleinden.
5. Dienstverlener komt een inspanningsverplichting toe. Zij is niet verantwoordelijk voor het al dan niet behalen van het door klant gewenste resultaat.
6. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het toepassen en uitvoeren van de kennis zoals opgedaan tijdens de training.

7. Voor het geven van een training maakt dienstverlener gebruik van een platform van een derde. Zij kan hierdoor niet garanderen dat de training op ieder moment en op iedere locatie beschikbaar is.
8. Dienstverlener heeft het recht om de deelname aan een training te weigeren.
9. Dienstverlener heeft het recht om de inhoud van de training aan te passen. Dit geeft klant nadrukkelijk geen recht op restitutie van het reeds betaalde bedrag.
10. Deelnemer krijgt een beperkt en persoonlijk recht om de inhoud van de training te gebruiken voor persoonlijke doeleinden. De training is bedoeld om te inspireren, nadrukkelijk niet om te kopiëren. Het is niet toegestaan om binnen 12 maanden na het afronden van de training een soortgelijk aanbod te creëren.
11. Deelnemer mag tijdens de online training screenshots maken, mits dienstverlener hiermee akkoord gaat en zij in de publicatie van de screenshot op social media wordt vermeld.
12. De geleverde informatie blijft het eigendom van dienstverlener. Er wordt tijdig aangegeven tot wanneer content beschikbaar is, maar het blijft de verantwoordelijkheid van deelnemer om het materiaal tijdig te bekijken en waar mogelijk op te slaan.
13. Deelnemer mag geen spam of andere ongewenste meldingen versturen. Dienstverlener is gerechtigd om communicatie te verwijderen wanneer zij dit nodig vindt.
14. Dienstverlener kan deelnemers die door hun gedrag het verloop van de cursus belemmeren of bemoeilijken uitsluiten van de cursus. Dit geeft klant geen recht op restitutie van het reeds voldane bedrag.

## **Artikel 10 Overmacht**

1. In geval van overmacht kunnen partijen de overeenkomst onderbreken of verplaatsen. Van overmacht is onder meer sprake indien de uitvoering van de overeenkomst, al dan niet tijdelijk, wordt verhinderd door omstandigheden waar partijen redelijkerwijs geen invloed op uit kunnen oefenen. Gedacht kan worden aan ziekte, ongevallen, brand, een pandemie of overheidsmaatregelen.
2. In geval van een b2c-overeenkomst kan klant niet verplicht worden de overeenkomst te verplaatsen. De verplichtingen voortvloeiend uit de overeenkomst worden opgeschort, zolang partijen niet aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Wanneer deze situatie zich voordoet, zoeken partijen samen naar een oplossing. Wanneer de situatie voortduurt zonder

een passende oplossing, hebben partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden zonder ongedaan making. De tot dan toe gemaakte kosten en gewerkte uren worden opeisbaar.

3. In het geval van een bedrijfsmatige (b2b) overeenkomst zijn partijen gehouden de werkzaamheden te verplaatsen. De betalingsverplichting blijft in stand, tenzij dit anders is overeengekomen.
4. Indien klant de overeenkomst wil verplaatsen wegens een pandemie, maar de overheidsmaatregelen voortzetting van de overeenkomst, al dan niet in aangepaste vorm, niet onmogelijk maken, is dienstverlener gerechtigd de kosten die samengaan met de verplaatsing in rekening te brengen.

#### **Artikel 11    Aansprakelijkheid**

1. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deze overeenkomst, tenzij schade opzettelijk of met grove schuld is veroorzaakt.
2. Dienstverlener is niet aansprakelijk doordat onjuiste gegevens zijn doorgegeven door klant.
3. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor handelingen, nalatingen of vertragingen van derden.
4. Dienstverlener is niet aansprakelijk voor complicaties ontstaan tijdens of na een sessie.
5. Indien dienstverlener is uitgegaan van onjuist doorgegeven informatie door klant en hieruit schade ontstaat, komt deze schade voor rekening van klant.
6. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor goedwerkende software.
7. Deelnemer is zelf verantwoordelijk voor het opvolgen van het gegeven advies.
8. In het geval dat dienstverlener schadevergoeding is verschuldigd aan klant voor het veroorzaken van directe schade, bedraagt de schadevergoeding niet meer dan het bedrag dat een afgesloten verzekering uitkeert. Wanneer de verzekeraar niet tot uitkering overgaat, is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat door dienstverlener aan klant in rekening is gebracht in de afgelopen 2 kalendermaanden, tenzij redelijkheid en billijkheid anders vergt.
9. Klant vrijwaart dienstverlener tegen aanspraken van derden die verband houden met de door dienstverlener geleverde diensten.



## **Artikel 12    Intellectueel eigendom**

1. De intellectuele eigendomsrechten op de door dienstverlener ter beschikking gestelde materialen, advies en content berusten bij dienstverlener. Het is nadrukkelijk niet toegestaan om content te verveelvoudigen, openbaar te maken of aan derden beschikbaar te stellen buiten de verleende licentie om, zonder voorafgaande toestemming.
2. Het is tijdens een sessie niet toegestaan beeld- en geluidsopnames te maken, tenzij dienstverlener hier expliciete toestemming voor heeft gegeven.
3. Indien in strijd wordt gehandeld met dit artikel, wordt dit aangemerkt als een inbreuk op het auteursrecht. Bij inbreuk komt dienstverlener een vergoeding toe ter hoogte van ten minste driemaal de door haar gebruikelijk gehanteerde licentievergoeding, zonder het recht te verliezen op de vergoeding van de overige geleden schade.

## **Artikel 13    Bijzondere bepalingen**

1. Beide partijen zijn gehouden tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst hebben verkregen.
2. Dienstverlener kan niet worden gehouden informatie die tijdens een sessie met deelnemer naar voren is gekomen te delen met klant.

## **Artikel 14    Klachten**

1. Klant dient klachten over de geleverde diensten binnen 14 kalenderdagen na het ontstaan van de klacht schriftelijk en gemotiveerd kenbaar te maken aan dienstverlener. Dienstverlener streeft ernaar om binnen 14 kalenderdagen op de klacht te reageren.
2. Dienstverlener dient in de gelegenheid te worden gesteld een gebrek te herstellen.
3. Het indienen van een klacht schort de betalingsverplichting niet op.

## **Artikel 15    Geschilbeslechting**

1. Op deze algemene voorwaarden is het Nederlands recht van toepassing.

2. Partijen doen enkel een beroep op de rechter nadat zij zich hebben ingespannen het geschil onderling te beslechten.
3. De geschillen worden beslecht in het arrondissement waarin dienstverlener is gevestigd, tenzij de wet anders bepaalt.
4. In afwijking van de wettelijke verjaringstermijn, bedraagt de verjaringstermijn van alle vorderingen 12 kalendermaanden.