

# Algemene voorwaarden van Voor straks

Geldig vanaf 10 maart 2021

Dit zijn de algemene voorwaarden van Voor straks. Ze horen bij :

1. de offertes van mij,
2. opdrachten die ik voor je uitvoer, en
3. mijn programma's op [leren.voorstraks.nl](https://leren.voorstraks.nl).

Jij bent de opdrachtgever of deelnemer, en in de voorwaarden verwijs ik hiernaar met 'je', 'jij' of 'jouw'. Met 'ik', 'mij' en 'mijn' bedoel ik Michael Doove van:

**Voor straks**

Pironstraat 67, 5041 GJ, Tilburg

## Opbouw van deze offerte

De offerte bestaat uit drie onderdelen:

- I. [Algemeen](#)
- II. [Communicatie- en tekstopdrachten](#)
- III. [Programma's: trainingen, workshops en cursussen](#)

## I. ALGEMEEN

De teksten in dit onderdeel zijn algemeen en gelden voor mijn offertes, opdrachten die ik voor je uitvoer en de programma's op [leren.voorstraks.nl](http://leren.voorstraks.nl).

### A. DEZE VOORWAARDEN

De tekst in dit onderdeel gaat over deze algemene voorwaarden: wanneer zijn ze geldig en wat gebeurt er als een van ons andere of extra afspraken wil maken?

#### 1. Wanneer gelden deze algemene voorwaarden?

Deze algemene voorwaarden gelden voor:

1. mijn offertes of opdrachtbevestigingen,
2. de afspraken die we maken,
3. de opdrachten die ik voor je uitvoer, of
4. de trainingen, workshops en cursussen die je van mij afneemt ('een programma').

Als je akkoord gaat met de offerte of je aanmeldt voor een programma, dan ga je ook akkoord met deze algemene voorwaarden en hebben we een 'overeenkomst'.

#### 2. Wat gebeurt er als een deel van de voorwaarden niet meer geldig is?

Het kan gebeuren dat een bepaald onderdeel niet meer geldig is, bijvoorbeeld omdat het in strijd is met (nieuwe) wetgeving. We maken dan samen een nieuwe afspraak, die het ongeldige onderdeel vervangt. We proberen dan een afspraak te maken die past bij de rest van de voorwaarden. De andere voorwaarden blijven wel gewoon geldig.

#### 3. Wat als iets niet in deze voorwaarden is genoemd?

Als een van ons extra afspraken wil maken, dan overleggen we hierover. De extra afspraken leggen we schriftelijk vast. We proberen wel afspraken te maken die passen bij de rest van de voorwaarden.

#### 4. Wat als ik andere afspraken wil maken of andere voorwaarden wil gebruiken?

Het kan dat een van ons wil afwijken van (een deel van) deze voorwaarden. Als ik dat wil, dan geef ik dat aan in de offerte. In dat geval gelden de afspraken in de offerte, en niet die in deze voorwaarden.

#### 5. Wat als je andere afspraken wilt maken of andere voorwaarden wilt gebruiken?

Als je af wilt wijken van deze voorwaarden of de afspraken in de offerte, dan moet je dat zelf bij mij aangeven. De afspraken die je voorstelt zijn pas geldig als ik dat schriftelijk heb bevestigd.

Met jouw inkoopvoorwaarden ga ik in principe niet akkoord. Wil ik wel volgens jouw voorwaarden werken, dan zal ik dat altijd schriftelijk bevestigen.

## B. MOGELIJKE CONFLICTEN EN AANSPRAKELIJKHEID

Natuurlijk wil ik een conflict of schade het liefst vermijden. In dit onderdeel leg ik uit wat er gebeurt als er toch sprake is van een conflict of schade.

## 6. Wat doen we als we een conflict hebben?

Hebben we onverhoopt een conflict, dan los ik dit het liefst onderling op. Lukt dat niet, dan leggen we het voor aan de rechter. Dit is altijd een rechter in het arrondissement waar ik met mijn bedrijf gevestigd ben, tenzij de wet iets anders zegt. Op onze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

## 7. Wat moet je doen als je mij aansprakelijk wilt stellen voor schade?

Het kan zijn dat je mij aansprakelijk wilt stellen voor schade. Bijvoorbeeld als ik mijn verplichtingen uit de overeenkomst niet ben nagekomen, of bij een onrechtmatige daad. Als je mij daarvoor aansprakelijk wilt stellen, dan gelden de volgende regels:

- Als je mij aansprakelijk wilt stellen voor het niet (voldoende) nakomen van de verplichtingen in de overeenkomst, dan moet je mij een schriftelijk bericht sturen (een 'ingebrekestelling'). Daarin geef je aan waarvoor je mij aansprakelijk stelt en waarom. Ook geef je mij een redelijke termijn om te reageren, of om eventuele schade te verminderen of op te lossen.
- Als ik aansprakelijk ben voor schade, dan is die aansprakelijkheid beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot een maximaal bedrag. Dat maximale bedrag is het bedrag in de offerte, exclusief btw. Dit geldt voor een vaste prijs en een indicatieve prijs.
- Als ik voor aansprakelijkheid verzekerd ben, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag dat mijn verzekeraar uitkeert.
- 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.
- De beperking van aansprakelijkheid geldt niet als ik de schade opzettelijk heb veroorzaakt of als de schade is ontstaan doordat ik bewust roekeloos heb gehandeld.

## II. COMMUNICATIE- EN TEKSTOPDRACHTEN

*De teksten in dit onderdeel gelden voor mijn offertes en opdrachten die ik voor je uitvoer.*

### C. DE OFFERTE EN DE OVEREENKOMST

*In dit onderdeel vertel ik hoe ik tot een offerte kom, wat het gratis oriënterend gesprek wel en niet inhoudt, en wanneer we een overeenkomst hebben.*

#### 8. Hoe maak ik een offerte?

Voordat je een offerte krijgt, wil ik graag eerst een oriënterend gesprek hebben. Dit gesprek is gratis en kan per telefoon, video-afspraak of op locatie plaatsvinden. Als ik voldoende informatie van je heb gekregen, maak ik een offerte en stuur ik hem naar je.

De offerte is gebaseerd op dit oriënterend gesprek, dus het is belangrijk dat je voldoende informatie geeft en duidelijk aangeeft wat je wensen zijn. Ik zal proberen een zo goed mogelijk beeld te vormen en ook doorvragen als ik denk dat dat nodig is.

#### 9. Wanneer kan ik het oriënterend gesprek wel in rekening brengen?

Als het eerste gesprek meer is dan alleen kennismaken en jouw wensen bespreken, dan kan ik hiervoor kosten in rekening brengen. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als we tijdens het gesprek gelijk gaan nadenken over oplossingen, een actieplan opzetten of verdere afspraken gaan maken. De kosten zijn gebaseerd op mijn standaard uurtarief.

Ook als je graag een verslag van dit gesprek wilt, samen met eventuele voorstellen of adviezen, dan reken ik mijn standaard uurtarief.

#### 10. Wanneer hebben we een overeenkomst?

We hebben een overeenkomst als je de offerte ondertekend hebt teruggestuurd en ik de opdracht daarna schriftelijk heb bevestigd. Dit kan per post of mail.

We hebben ook een overeenkomst als je de offerte nog niet ondertekend hebt teruggestuurd, maar je wel al meewerkt aan de uitvoering van de opdracht. Dit geldt ook als je mij toestemming geeft om al te starten met de werkzaamheden of als je een aanbetaling doet.

### D. DE UITVOERING VAN DE OPDRACHT

*In dit onderdeel leg ik uit hoe ik de opdracht uitvoer: wat kun je van mij verwachten en ik van jou, hoe ga ik om met (vertrouwelijke) informatie, en hoe werken we prettig samen?*

#### 11. Wat kun je van mij verwachten tijdens de opdracht?

Ik doe mijn best om de opdracht zo goed mogelijk uit te voeren. Ook zorg ik ervoor dat mijn werk voldoet aan de eisen die je aan een professionele schrijver, adviseur of trainer mag stellen.

Als we voor de opdracht een planning of deadline hebben afgesproken, dan doe ik mijn best me hier aan te houden. Of dat lukt, hangt deels af van hoe snel je de afgesproken informatie toestuurt, reageert op vragen waarbij ik afhankelijk ben van jouw hulp of terugkoppeling geeft op concepten of voorstellen van mij.

## 12. Hoe ga ik om met vertrouwelijke informatie?

Vertrouwelijke informatie die je met mij deelt, behandel ik ook vertrouwelijk. Het is daarom belangrijk dat je aangeeft welke informatie vertrouwelijk is. Dit geldt ook voor (concept)teksten die ik schrijf of (concept)trainingen die ik maak. Als hier vertrouwelijke informatie in staat, laat ik dat aan niemand anders lezen.

Vertrouwelijke informatie die ik van je krijg, deel ik alleen met anderen als:

- ik dat volgens de wet moet doen;
- je daarvoor toestemming heeft gegeven;
- de informatie publiekelijk bekend of vindbaar is.

## 13. Hoe werken we prettig samen?

Ik vind het belangrijk dat de opdracht soepel verloopt en we allebei tevreden zijn. Als iets niet soepel of naar wens verloopt, dan hoor ik dat graag zo snel mogelijk. We proberen dan samen tot een oplossing te komen.

## 14. Wat als ik een reactie nodig heb van je?

Het kan zijn dat ik je een concept stuurt ter goedkeuring of vraag om informatie waarvoor ik een antwoord nodig heb van je. Ik vraag je dan zo snel mogelijk, maar in ieder geval binnen 15 werkdagen, inhoudelijk te reageren.

Doe je dit later? Dan kan het zijn dat ik mij opnieuw in de opdracht moet verdiepen. Als dit extra werk oplevert, dan breng ik hiervoor extra uren in rekening.

## 15. Wat als je niet reageert?

Reageer je niet binnen 30 dagen op mijn concept of vraag om informatie, ook al heb ik je daaraan herinnerd? Dan geldt de overeenkomst als voldaan. Ik breng je dan de uren in rekening die ik tot dat moment heb gemaakt. Als we een vaste prijs hebben afgesproken, dan breng ik die vaste prijs in rekening.

## E. DE OPDRACHT WIJZIGEN

*Het kan zijn dat een van ons de opdracht tussentijds wil wijzigen, intrekken, uitstellen of beëindigen. In dit onderdeel leg ik uit wat wel en niet kan en hoe dit werkt.*

## 16. Wat doen we als de opdracht tussentijds wijzigt?

De offerte is gebaseerd op de informatie die je tijdens het oriënterend gesprek hebt gegeven. Heb je bepaalde informatie niet gegeven of blijken je wensen tijdens de opdracht toch anders te zijn? Dan neem ik contact op om dit met je te bespreken.

Als de opdracht daarna zodanig wijzigt dat de offerte niet meer klopt, dan maak ik een nieuwe offerte. Ik ga pas weer verder als je met deze offerte akkoord bent.

Als je zelf de opdracht wilt wijzigen of uitbreiden, dan zal ik een nieuwe offerte maken na ons gesprek. Ik ga weer aan de slag als je met deze offerte akkoord bent.

## 17. Kun je de opdracht tussentijds beëindigen?

Je kunt de opdracht tussentijds beëindigen als je dat wilt. Daarvoor gelden de volgende regels:

- Voor opdrachten die korter duren dan 3 maanden, geldt geen opzegtermijn.
- Heb ik een deel van mijn materiaal (bijvoorbeeld tekst) al af als je de opdracht beëindigt? Dan ben ik niet verplicht om dit materiaal te leveren.
- Je betaalt mij alle uren die ik tot de beëindiging van de opdracht heb gemaakt.
- Omdat ik voor de opdracht uren heb gereserveerd die nu wegvallen, mis ik plotseling inkomsten (de 'gederfde inkomsten'). Ter compensatie kan ik je vragen om een schadevergoeding te betalen van 30% van het nog niet-uitgevoerde deel van de opdracht. Je bent verplicht deze vergoeding te betalen.
- Voor opdrachten die langer duren dan 3 maanden geldt een opzegtermijn van 14 dagen. Je hoeft dan geen schadevergoeding te betalen voor het niet-uitgevoerde deel van de opdracht. Wel betaal je de uren tot ik tot het moment van beëindiging heb gemaakt.

### 18. Kan ik de opdracht tussentijds beëindigen?

Ik kan alleen opdrachten die langer duren dan 3 maanden tussentijds beëindigen. Daarbij gelden de volgende regels:

- De opzegtermijn is 14 dagen.
- Je betaalt de uren die ik tot het moment van beëindiging heb gemaakt.
- Ik lever al het materiaal (bijvoorbeeld tekst) dat ik tot dan toe heb gemaakt, ook al is het nog niet af.

### 19. Kun je de opdracht intrekken of uitstellen?

Als ik een overeenkomst met je aan ga, dan reserveer ik tijd om de opdracht uit te voeren. Stel je de opdracht vervolgens uit of trek je hem in? En doe je dat binnen 5 werkdagen voordat ik aan de opdracht zou beginnen? Dan kan ik de uren niet zo snel met een andere opdracht vullen en mis ik inkomsten.

Je mag de opdracht intrekken of uitstellen, maar ik kan je dan wel om een compensatie van deze gederfde inkomsten vragen. Deze schadevergoeding bedraagt 30% van het bedrag op de offerte. Je bent verplicht om die vergoeding te betalen.

## F. DE AFRONDING VAN DE OPDRACHT

*In dit onderdeel leg ik uit wie waarvoor verantwoordelijk is, wat er gebeurt als ik de opdracht niet (op tijd) kan opleveren en wat je kunt doen als je niet tevreden bent met het resultaat.*

### 20. Wie is waarvoor verantwoordelijk?

Als schrijver ben ik verantwoordelijk voor de taalkundige kwaliteit van de tekst. Jij bent verantwoordelijk voor de inhoudelijke correctheid. Controleer daarom altijd of de inhoud klopt en volledig is, of laat dit doen door een deskundige. Doe je dit niet of niet goed en is de inhoud hierdoor niet volledig of kloppend? Dan kan ik hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

Als trainer ben ik verantwoordelijk voor de inhoud van de training, cursus of workshop. Ik kan hiervoor wel afhankelijk zijn van informatie die jij geeft. Is deze informatie niet kloppend of volledig en gaat dit ten koste van de inhoud of kwaliteit van de training? Dan kan ik hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

### **21. Wat als je het materiaal laat vormgeven en/of drukken of printen?**

Als je het materiaal laat vormgeven en/of drukken of printen, dan moet je deze daarna zelf controleren op fouten. Dat kan bijvoorbeeld met een drukproef. Doe je dit niet of niet zorgvuldig, en zitten er daardoor fouten in het materiaal? Dan kan ik daarvoor niet aansprakelijk gesteld worden.

### **22. Wat als ik een product of dienst niet op de afgesproken tijd kan leveren?**

Het kan gebeuren dat ik mijn product (bijvoorbeeld een tekst) of dienst niet op de afgesproken tijd kan leveren. Of dat ik mijn werkzaamheden niet kan uitvoeren door omstandigheden waar ik geen invloed op heb. Bijvoorbeeld door ernstige ziekte, het overlijden van een naaste, brand of een natuurramp. Ik neem dan zo snel mogelijk contact op om samen een oplossing te zoeken.

Lukt het niet om een oplossing te vinden waarmee wij allebei tevreden zijn, dan worden de verplichtingen uit de overeenkomst opgeschort. Dat betekent dat ik de werkzaamheden uitstel, maar ik wel verplicht ben ze later alsnog uit te voeren.

Duurt deze situatie langer dan 2 maanden, dan kun je of kan ik de overeenkomst beëindigen. Dat doen we met een schriftelijke verklaring. Je betaalt dan de uren die ik tot nu toe gemaakt heb, en ik lever het materiaal dat ik op dat moment heb. Dit hoeft niet als het materiaal dat ik oplever niet zelfstandig gebruikt kan worden.

### **23. Tot wanneer kun je klagen als je ontevreden bent?**

Als ik het product of de dienst definitief heb opgeleverd, dan hoor ik graag wat je ervan vindt. Ben je niet tevreden over het resultaat, dan vraag ik je om dit binnen 20 werkdagen te laten weten (te klagen). We zoeken dan samen naar een oplossing.

Als je niets laat weten binnen 20 dagen, dan heb je het product of de dienst geaccepteerd en geldt de opdracht als opgeleverd. Je bent dan verplicht om de factuur te betalen.

## **G. DE PRIJS EN DE BETALING**

*In dit onderdeel geef ik meer informatie over de prijzen die ik gebruik, de regels voor de betaling en mijn standaard uurtarief.*

### **24. Wat is inbegrepen in de prijs?**

In de offerte beschrijf ik welke werkzaamheden ik doe en welke prijs ik daarvoor reken. Die prijs kan vast zijn of indicatief, op basis van een inschatting van de uren.

Bij een indicatieve prijs kan het aantal uren dat ik uiteindelijk in rekening breng, anders zijn dan de prijs in de offerte. Dat kan bijvoorbeeld gebeuren als de opdracht groter blijkt te zijn dan verwacht. Als het om een grote overschrijding van de uren gaat, dan laat ik dat op tijd weten, zodat we eventueel een andere oplossing kunnen zoeken.

Als we een vaste prijs hebben afgesproken, dan geldt die alleen voor de werkzaamheden die in de offerte of opdrachtbevestiging staan. Vraag je mij om werk te doen dat hier niet binnen valt, dan laat ik op tijd weten dat ik hiervoor extra kosten reken. Als je dat wilt, dan kan ik een aanvullende offerte maken.

Voor schrijfoopdrachten geldt dat een concepttekst en herzieningsronde in de prijs is inbegrepen. Als er meerdere herzieningsrondes nodig zijn, dan kan ik die apart in rekening brengen. Ik gebruik dan mijn uurtarief.

## 25. Wat zijn de regels voor de betaling?

Voor het betalen gelden de volgende regels:

- Je dient de factuur binnen 30 dagen te betalen.
- Ook als je het product niet gebruikt, betaal je de factuur
- Bij grote opdrachten kunnen we afspreken dat ik je een voorschotfactuur stuur. Ik mag dan wachten met het uitvoeren van de opdracht, totdat je het voorschot betaald hebt. Als ik daardoor de planning niet haal, dan is dat niet mijn schuld.

Als je niet op tijd betaalt, dan kan ik wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. De incassokosten bedragen:

- over de eerste €2.500: 15% van het factuurbedrag (met een minimum van €40);
- over de volgende €2.500: 10% van het factuurbedrag;
- over de volgende €2.500: 5% van het factuurbedrag;
- over alle bedragen daarboven: 1% van het factuurbedrag.

De incassokosten kunnen maximaal €6.775 bedragen.

## 26. Wat is mijn (standaard) uurtarief en wanneer gebruik ik die?

Mijn standaard uurtarief bedraagt €90 exclusief btw. Dit tarief gebruik ik in situaties die in deze algemene voorwaarden terugkomen. Als in de offerte geen ander uurtarief is genoemd, dan is het standaard uurtarief ook van toepassing op die opdracht.

Als ik in een offerte een ander uurtarief met je heb afgesproken, dan is dit afwijkende uurtarief ook van toepassing op situaties die in deze algemene voorwaarden zijn genoemd.

## H. INTELLECTUEEL EIGENDOM

*In dit onderdeel leg ik uit wat je met mijn (geleverde) producten mag doen, hoe de auteursrechten geregeld zijn en wat er gebeurt als je de geleverde producten wilt wijzigen of hebt gewijzigd.*

## 27. Wat mag je met mijn producten doen?

Als ik een tekst heb geschreven of ander materiaal heb opgesteld, dan bezit ik de intellectuele-eigendomsrechten hierop, zoals auteursrechten. Als ik tekst of ander materiaal van jou redigeer of herschrijf, dan bezit jij deze rechten.

Ik draag de intellectuele-eigendomsrechten niet aan je over, tenzij we iets anders hebben afgesproken. Wel geef ik je het recht (de 'licentie') om de tekst of het materiaal te gebruiken voor het doel en het medium die in de offerte of opdrachtbevestiging staan. Je mag dit doen zodra je de factuur betaald hebt. De licentie is exclusief: alleen jij mag de tekst of het materiaal voor het genoemde doel en medium gebruiken.

Wil je de tekst of het materiaal (nu of later) ruimer gebruiken dan voor het genoemde doel en medium, dan laat je dat aan mij weten. We overleggen dan over de voorwaarden hiervan. Ik kan voor dit extra gebruik een vergoeding vragen.



Gebruik je de tekst of het materiaal zonder mijn toestemming of voor een ander doel of medium dan waarvoor de licentie geldt? Dan kan ik je een schadevergoeding vragen van maximaal het bedrag dat je voor de opdracht betaald hebt. Deze schadevergoeding kan ik direct eisen, zonder dat we eerst naar de rechter moeten gaan.

### **28. Moet je mijn naam vermelden?**

Je hoeft mijn naam niet bij de tekst of het materiaal te vermelden, behalve als dit expliciet in de offerte staat. Dan moet dit wel. Dit kan mijn eigen naam, bedrijfsnaam of een pseudoniem zijn.

### **29. Hoe regelen we een overdracht van auteursrechten?**

Ik kan ervoor kiezen om de auteursrechten aan je over te dragen. Dat regelen we dan met een schriftelijke overeenkomst (een 'akte van overdracht'). Ik kan hiervoor een vergoeding vragen, die je moet betalen.

### **30. Wat kan ik doen als je mijn product sterk wijzigt?**

Je kunt het materiaal zo sterk wijzigen dat ik niet meer achter het product sta. Dan kan ik je vragen om mijn naam hier niet bij te vermelden. Ik kan je ook verbieden om het materiaal te publiceren op grond van mijn persoonlijkheidsrechten. Je moet dan wel de factuur betalen.

Het kan zijn dat ik pas na de publicatie ontdek dat je het materiaal zo sterk hebt gewijzigd dat er niet meer achter kan staan. Dan kan ik je vragen om de publicatie ongedaan te maken, bijvoorbeeld als deze online gepubliceerd is.

Kan de publicatie niet meer ongedaan worden gemaakt? Dan kan ik je een schadevergoeding vragen van maximaal het bedrag dat je voor de opdracht betaald hebt. Deze schadevergoeding kan ik direct eisen, zonder dat we eerst naar de rechter moeten gaan.

### III. PROGRAMMA'S: TRAINING, WORKSHOP EN CURSUS

De teksten in dit onderdeel gelden voor mijn programma-aanbod op [leren.voorstraks.nl](http://leren.voorstraks.nl).

#### I. DE OVEREENKOMST

*In dit onderdeel vertel ik wanneer we een overeenkomst hebben.*

##### 31. Wanneer hebben we een overeenkomst?

We hebben een overeenkomst als je de training, workshop of cursus ('een programma') hebt aanvaard. Dat kan telefonisch, via de e-mail, een online inschrijfformulier of in de webshop.

Als je een programma boekt namens een andere deelnemer, dan ben jij aansprakelijk voor alle andere (mede-)deelnemers die je aanmeldt.

#### J. DE UITVOERING VAN EEN PROGRAMMA

*In dit onderdeel leg ik uit hoe ik het programma uitvoer: wat kun je van mij verwachten en ik van jou, hoe ga ik om met (vertrouwelijke) informatie, en hoe werken we prettig samen?*

##### 32. Wat kun je van mij verwachten tijdens een programma?

Ik doe mijn best om mijn werk zo goed mogelijk uit te voeren en je een zo goed mogelijk programma aan te bieden. Ook zorg ik ervoor dat mijn werk (dus ook de inhoud van het aanbod) voldoet aan de eisen die je aan een trainer mag stellen.

Als je specifieke wensen of voorkeuren hebt, dan kun je dat bij mij aangeven. Doe dat minimaal 7 dagen van tevoren. Ik doe mijn best hier rekening mee te houden, maar kan niet beloven dat dat altijd lukt.

##### 33. Hoe ga ik om met vertrouwelijke informatie?

Vertrouwelijke informatie die je met mij deelt, behandel ik ook vertrouwelijk. Dat geldt ook voor gegevens die je achterlaat in de webshop of deelt tijdens een programma. Het is daarom belangrijk dat je aangeeft welke informatie vertrouwelijk is. Als hier vertrouwelijke informatie in staat, laat ik dat aan niemand anders lezen.

Vertrouwelijke informatie die ik van je krijg, deel ik alleen met anderen als:

- ik dat volgens de wet moet doen;
- je daarvoor toestemming heeft gegeven;
- de informatie publiekelijk bekend of vindbaar is.

##### 34. Hoe werken we prettig samen?

Ik vind het belangrijk dat een programma soepel verloopt en we allebei tevreden zijn. Als iets niet soepel of naar wens verloopt, dan hoor ik dat graag zo snel mogelijk. We proberen dan samen tot een oplossing te komen.

Na afloop van het programma ontvang je een evaluatieformulier. Ik gebruik dat om de programma's te verbeteren.

## K. DE INHOUD VAN EEN PROGRAMMA (WIJZIGEN)

*Het kan zijn dat een van ons de inhoud van een programma (tussentijds) wil wijzigen. In dit onderdeel leg ik uit wat wel en niet kan en hoe dit werkt.*

### 35. Wat kun je verwachten van het programma en de inhoud?

Op de website [leren.voorstraks.nl](http://leren.voorstraks.nl) staat voor elk programma aangegeven wat de leerdoelen zijn, voor wie het programma bedoeld is en welk materiaal onderdeel is van het programma. Heb je toch vragen over het programma en de inhoud, naam dan contact met mij op voordat je een programma aanschaft.

### 36. Wat doen we bij tussentijdse wijzigingen?

Het kan zijn dat ik de inhoud van een programma tussentijds wijzig, bijvoorbeeld op basis van feedback of nieuwe kennis en inzichten. Dat mag ik doen als (de inhoud van) het programma er beter van wordt.

Bij fysieke bijeenkomsten kan ik de locatie wijzigen, bijvoorbeeld bij weinig inschrijvingen of als de locatie niet meer beschikbaar is. Ik informeer je daar op tijd over.

## L. TOEGANG, BEËINDIGING EN ANNULERING

*In dit onderdeel lees je wanneer en hoe lang je toegang hebt tot het programma, of en wanneer je jouw deelname kunt beëindigen en wat de afspraken zijn voor het annuleren van een aanmelding of programma.*

### 37. Hoe lang heb je om het programma af te ronden?

Je dient een online programma dat je in je eigen tempo kunt volgen binnen een jaar af te ronden. Daarna vervalt het recht op persoonlijke feedback. Je deelname begint meteen nadat je betaald hebt.

Voor trainingen en workshops waarbij een vaste datum is afgesproken, geldt dat je eventuele opdrachten daarna binnen een maand moet afronden.

### 38. Hoe lang houdt je toegang tot het programma(materiaal)?

In principe is de toegang tot het programma(materiaal) 'eindeloos'. Dat kan wel worden ingeperkt, bijvoorbeeld als ik stop met mijn werkzaamheden en als 'Voor straks' ophoudt te bestaan. Je houdt in dat geval minstens een jaar toegang tot het programma(materiaal).

Als je een jaar nadat je het programma hebt gekocht nog niet bent gestart met het programma, dan vervalt ook de toegang tot het programma.

### 39. Kun je het programma tussentijds beëindigen of annuleren?

Je kunt je deelname annuleren de start van een programma annuleren. Daarvoor gelden de volgende afspraken:

- Tot 3 weken van tevoren: je krijgt je geld terug
- Tot 2 weken van tevoren: je krijgt 50% van je geld terug
- Minder dan 2 weken van tevoren: je krijgt geen geld terug

Is het programma eenmaal gestart, dan kun je jouw aanmelding niet meer annuleren.

Als je niet aanwezig kunt zijn bij een tijdgebonden programma, dan mag je een vervanger sturen. Dit moet je dan wel aan mij laten weten.

Heb je direct na je aankoop toegang tot het programma, dan kun je jouw deelname niet meer annuleren of je aankoop ongedaan maken. Deze programma's vallen niet onder de herroepingstermijn uit de Wet Koop op Afstand. Je kunt dan ook geen gebruik maken van de afkoelingstermijn uit het Burgerlijk Wetboek.

#### **40. Kan ik het programma tussentijds beëindigen of annuleren?**

Ik kan het programma tussentijds beëindigen, bijvoorbeeld als ik stop met mijn werkzaamheden of bij (langdurige) ziekte. Je krijgt dan je geld terug. Programma's die nog niet gestart zijn kan ik verplaatsen of annuleren, bijvoorbeeld als er onvoldoende aanmeldingen zijn. Bij annulering krijg je jouw geld terug, en bij verplaatsing als de nieuwe datum jou niet uitkomt.

#### **41. Kan ik je de toegang tot een programma ontzeggen?**

Als je het programma niet gebruikt zoals het bedoeld is of anderen hindert of tot last bent, dan kan ik je de toegang ontzeggen. Je hebt dan geen recht op een vergoeding of tegemoetkoming in de kosten.

Ook als je de toegang tot of inhoud het programma(materiaal) deelt met anderen, kan ik je de toegang tot het programma ontzeggen. Bovendien heb ik dan het recht om een schadevergoeding te eisen, zonder dat we daarvoor naar een rechter moeten.

### **M. VERANTWOORDELIJKHEID**

*In dit onderdeel leg ik uit wie waarvoor verantwoordelijk is, wat er gebeurt als ik het programma of onderdelen daarvan niet (op tijd) kan leveren en wat je kunt doen als je niet tevreden bent met het resultaat.*

#### **42. Waarvoor ben ik verantwoordelijk?**

Als trainer ben ik verantwoordelijk voor de kwaliteit van het programma en de informatie op de website. Ik doe dat met heel veel zorg en aandacht en ik zal er alles aan doen om de inhoud goed te houden. Toch kan het gebeuren dat er fouten of onvolledigheden in het programma(materiaal) zitten of op de website staan. Ik ben niet aansprakelijk voor eventuele schade die daardoor ontstaat.

Ik probeer de diensten op de website 7 dagen per week en 24 uur per dag toegankelijk te houden, maar het kan altijd gebeuren dat dat tijdelijk niet zo is, bijvoorbeeld door onderhoudswerkzaamheden of technische problemen.

Ik ben ook niet verantwoordelijk voor schade aan personen of goederen door ongeval, verlies of diefstal ontstaan op de trainingslocatie of schade door verkeerd gebruik van het programma(materiaal).

#### **43. Waarvoor ben jij verantwoordelijk?**

Jij bent verantwoordelijk voor de inhoudelijke correctheid van jouw opdrachten. Controleer daarom altijd of de inhoud klopt en volledig is, of laat dit doen door een deskundige. Doe je

dit niet of niet goed en is de inhoud hierdoor niet volledig of kloppend? Dan kan ik hiervoor niet aansprakelijk gesteld worden.

Ook ben je verantwoordelijk voor het juiste gebruik van en het doorlopen van het programma. Ik zal je waar mogelijk helpen aan de hand van het studiemateriaal en individuele feedback. Ik ben echter geen studiebegeleider. Voor extra hulp en begeleiding kan ik kosten in rekening brengen van €90 per uur, exclusief btw.

#### **44. Wat als ik programma(onderdeel) niet op de afgesproken tijd kan leveren?**

Bij een aantal programma's kun je individuele feedback krijgen. Ik probeer dat binnen veertien dagen te doen. Toch kan het gebeuren dat ik dat niet tijd kan geven. Of dat ik mijn werkzaamheden niet kan uitvoeren door omstandigheden waar ik geen invloed op heb. Bijvoorbeeld door ernstige ziekte, het overlijden van een naaste, brand of een natuurramp. Ik neem dan zo snel mogelijk contact op om samen een oplossing te zoeken.

Duurt deze situatie langer dan 2 maanden, dan kun je of kan ik de overeenkomst beëindigen. Dat doen we met een schriftelijke verklaring. Je krijgt dan het geld voor het programma terug.

#### **45. Tot wanneer kun je klagen als je ontevreden bent?**

Als je het programma hebt afgerond, dan hoor ik graag wat je ervan vindt. Ben je niet tevreden over het resultaat, dan vraag ik je om dit binnen 20 werkdagen te laten weten (te klagen). We zoeken dan samen naar een oplossing.

Als je niets laat weten binnen 20 dagen, dan geldt het programma als opgeleverd. Je bent dan verplicht om de factuur te betalen, als je dat nog niet gedaan hebt.

## **N. DE PRIJS EN DE BETALING**

*In dit onderdeel geef ik meer informatie over de prijzen die ik gebruik en de regels voor de betaling.*

#### **46. Wat is inbegrepen in de prijs?**

In de programma-informatie op de website staat per programma wat er bij de prijs is inbegrepen. Dat is in principe het bijbehorende materiaal en beoordeling van de opdrachten (feedback). Voor fysieke bijeenkomsten is dat ook koffie/thee.

#### **47. Wat zijn de regels voor de betaling?**

Voor het betalen gelden de volgende regels:

- Je dient de factuur voorafgaand aan training, workshop of cursus te betalen. In de meeste gevallen kan dat meteen in de webshop. Ook als je het product niet gebruikt, betaal je de factuur.
- Als je een kortingscode hebt, dan moet je die tijdens het betalingsproces in de webshop invoeren. Nadat je betaald hebt, kun je geen kortingscodes meer invoeren en kan ik ook geen geld teruggeven of het prijsverschil op een andere manier compenseren.
- Als je niet betaalt, kan ik je de toegang tot het aanbod ontzeggen.

Als je niet op tijd betaalt, dan kan ik wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen. De incassokosten bedragen:

- over de eerste €2.500: 15% van het factuurbedrag (met een minimum van €40);
- over de volgende €2.500: 10% van het factuurbedrag;
- over de volgende €2.500: 5% van het factuurbedrag;
- over alle bedragen daarboven: 1% van het factuurbedrag.

De incassokosten kunnen maximaal €6.775 bedragen.

## O. INTELLECTUEEL EIGENDOM

*In dit onderdeel leg ik uit wat je met het materiaal van het programma mag doen, hoe de auteursrechten geregeld zijn en wat er gebeurt als je het materiaal verkeerd gebruikt.*

### 48. Wie is eigenaar van het programma(materiaal)

Ik bezit de intellectuele-eigendomsrechten op een programma en de inhoud daarvan, zoals auteursrechten. Als ik tekst of ander materiaal van jou redigeer of herschrijf, bijvoorbeeld als onderdeel van een opdracht, dan bezit jij deze rechten.

Ik draag de intellectuele-eigendomsrechten niet aan je over, tenzij we iets anders hebben afgesproken. Wel geef ik je het recht (de 'licentie') om het programma(materiaal) te gebruiken voor het doel en het medium dat op de website [leren.voorstraks.nl](http://leren.voorstraks.nl) staat. Je mag dit doen zodra je de factuur betaald hebt.

### 49. Wie mag het programma(materiaal) gebruiken

De licentie is exclusief: alleen jij of degene voor wie je het programma hebt aangeschaft mag het programma(materiaal) voor het genoemde doel en medium gebruiken. Je mag het dus niet delen, kopiëren of publiceren. Ook mag je op basis van het programma(materiaal) niet zonder toestemming een vergelijkbare opleiding ontwikkelen of geven, ook niet met anderen.

Gebruik je het programma(materiaal) zonder mijn toestemming of voor een ander doel of medium? Dan kan ik je een schadevergoeding vragen. Deze schadevergoeding kan ik direct eisen, zonder dat we eerst naar de rechter moeten gaan.

## P. E-MAIL EN ONLINE ACCOUNT

*Tot slot lees je in dit onderdeel wat ik doe met jouw e-mailadres en wanneer je een online account krijgt.*

### 50. Wanneer krijg je een online account?

Als je wilt deelnemen aan een online programma via de website, dan moet je een online account hebben. Dat kun je aanmaken tijdens het aanschaffen van het programma.

Om in te loggen op de website moet je een e-mailadres of gebruikersnaam en een wachtwoord invullen. Het account is strikt privé en vertrouwelijk, en je mag het niet delen met anderen.

### 51. Waarvoor gebruik ik je e-mailadres?

Om deel te kunnen nemen aan een programma, heb ik je e-mailadres nodig. Als je je aanmeldt voor een programma, dan geef je mij toestemming om je e-mails te sturen over het programma.

### TOT SLOT

Heb je vragen over deze algemene voorwaarden? Dan mag je altijd contact met mij opnemen. Dit kan door te bellen naar 06-47 937 757 of een e-mail te sturen naar [michael@voorstraks.nl](mailto:michael@voorstraks.nl).

**Laten we samen met jouw verhaal het verschil maken voor straks!**