

## **LEVERINGS- EN ANNULERINGSVOORWAARDEN**

*Hieronder vallen ook het Klachtenreglement en het Privacy reglement.*

### **ALGEMENE LEVERINGSVOORWAARDEN**

Van Hartige Taal, hierna te noemen gebruiker

#### **Artikel 1 Definities**

In deze algemene voorwaarden worden de hiernavolgende termen in de navolgende betekenis gebruikt, tenzij uitdrukkelijk anders is aangegeven.

Gebruiker: de gebruiker van de algemene voorwaarden, Yvonne Jeucken, opererend onder de handelsnaam Hartige Taal.

Deelnemer: de wederpartij van gebruiker, opdrachtgever of individuele deelnemer

Overeenkomst: betreft elke overeenkomst tot dienstverlening, overeenkomst van opdracht en inschrijving als deelnemer voor een training.

#### **Artikel 2 Algemeen**

1. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, offerte en overeenkomst tussen gebruiker en een opdrachtgever waarop gebruiker deze voorwaarden van toepassing heeft verklaard, voor zover van deze voorwaarden niet door partijen uitdrukkelijk en schriftelijk is afgeweken.
2. De onderhavige voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met gebruiker, voor de uitvoering waarvan derden dienen te worden betrokken.
3. Eventuele afwijkingen op deze algemene voorwaarden zijn slechts geldig indien deze uitdrukkelijk schriftelijk zijn overeengekomen.
4. Indien een of meerdere der bepalingen in deze algemene voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden blijven de overige bepalingen van deze algemene voorwaarden volledig van toepassing. Gebruiker en opdrachtgever zullen alsdan in overleg treden teneinde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij indien en voor zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepaling in acht worden genomen.

#### **Artikel 3 Aanbiedingen en offertes**

1. Alle aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij in het aanbod een termijn voor aanvaarding is genoemd.
2. De door gebruiker gemaakte offertes zijn vrijblijvend; zij zijn geldig gedurende 30 dagen, tenzij anders aangegeven. Gebruiker is slechts aan de offertes gebonden indien de aanvaarding hiervan door de wederpartij schriftelijk binnen 30 dagen worden bevestigd, tenzij anders aangegeven.

3. De prijzen in de genoemde aanbiedingen en offertes zijn vrijgesteld van BTW
4. De overeenkomst komt tot stand als de gebruiker een aanmelding voor opleiding bevestigt; schriftelijk, per e-mail, mondeling of telefonisch. Vanaf dit moment geldt een bedenktijd van 14 dagen.

#### ***Artikel 4 Uitvoering van de overeenkomst***

1. Gebruiker zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.
2. De opdrachtgever draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan gebruiker aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de opdrachtgever redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan gebruiker worden verstrekt.
3. Gebruiker is niet aansprakelijk voor schade ontstaan doordat gebruiker is uit gegaan van door de opdrachtgever verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor gebruiker kenbaar behoorde te zijn.
4. Indien door gebruiker of door gebruiker ingeschakelde derden in het kader van de opdracht werkzaamheden worden verricht op de locatie van opdrachtgever of een door opdrachtgever aangewezen locatie, draagt opdrachtgever zorg voor de door die medewerkers in redelijkheid gewenste faciliteiten.
5. Opdrachtgever vrijwaart gebruiker voor eventuele aanspraken van derden, die in verband met de uitvoering van de overeenkomst schade lijden en welke aan opdrachtgever toerekenbaar is.

#### ***Artikel 5 Wijziging van de overeenkomst***

1. Indien tijdens de uitvoering van de overeenkomst blijkt dat het voor een behoorlijke uitvoering noodzakelijk is om de te verrichten werkzaamheden te wijzigen of aan te vullen, zullen partijen tijdig en in onderling overleg de overeenkomst dienovereenkomstig aanpassen.
2. Indien partijen overeenkomen dat de overeenkomst wordt gewijzigd of aangevuld, kan het tijdstip van voltooiing van de uitvoering daardoor worden beïnvloed. Gebruiker zal de opdrachtgever zo spoedig mogelijk hiervan op de hoogte stellen.
3. Indien een vast honorarium is overeengekomen zal gebruiker daarbij aangeven in hoeverre de wijziging of aanvulling van de overeenkomst een overschrijding van dit honorarium tot gevolg heeft.

## **Artikel 6 Betaling**

1. De kosten voor open trainingen worden in rekening gebracht d.m.v. een e-mail. Indien de deelnemer ZZP is of de werkgever van de deelnemer de factuur vergoedt, kan de deelnemer om een factuur vragen. Deelnemerkosten dienen te zijn voldaan binnen 45 dagen voorafgaande aan de eerste bijeenkomst, of -als die dag is verstreken- binnen 14 dagen na ontvangst van de e-mail (of van een opgevraagde factuur) en in ieder geval voor aanvang van de training. Gespreide betaling is alleen mogelijk indien de aankondiging voor de training daarvoor een regeling biedt. Deelnemers blijven ook individueel aansprakelijk voor betaling van de kosten van deelname, ook indien deze aan een derde zijn gefactureerd.

2. In geval van een opdrachtgever: betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, op een door gebruiker aan te geven wijze in de valuta waarin is gedeclareerd. Bezwaren tegen de hoogte van de declaraties schorten de betalingsverplichting niet op.

3. In geval van liquidatie, faillissement, beslag of surseance van betaling van de opdrachtgever zijn de vorderingen van gebruiker op de opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar.

## **Artikel 7 Incassokosten**

Indien de opdrachtgever in gebreke of in verzuim is in de (tijdige) nakoming van zijn verplichtingen, dan komen alle redelijke kosten ter verkrijging van voldoening buiten rechte voor rekening van opdrachtgever. De eventueel door gebruiker aan derden verschuldigde incassokosten worden gefixeerd op het incassotarief zoals door de Nederlandse Orde van Advocaten in incassozaken wordt geadviseerd.

## **Artikel 8 Onderzoek, reclames**

1. Klachten over de verrichte werkzaamheden dienen door de opdrachtgever binnen 8 dagen na ontdekking, doch uiterlijk binnen 30 dagen na voltooiing van de betreffende werkzaamheden schriftelijk te worden gemeld aan gebruiker. De ingebrekestelling dient een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de tekortkoming te bevatten, zodat gebruiker in staat is adequaat te reageren.

2. Indien het alsnog verrichten van de overeengekomen dienstverlening niet meer mogelijk of zinvol is, zal gebruiker slechts aansprakelijk zijn binnen de grenzen van artikel 11.

## **Artikel 9 Opzegging**

1. Beide partijen kunnen de overeenkomst te allen tijde schriftelijk opzeggen.  
2. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door opdrachtgever, is opdrachtgever aldan gehouden tot betaling van de declaraties voor tot dan toe verrichte werkzaamheden. De voorlopige resultaten van de tot dan toe verrichte werkzaamheden zullen dan ook onder voorbehoud ter beschikking worden gesteld aan opdrachtgever.

3. Indien de overeenkomst tussentijds wordt opgezegd door gebruiker, zal gebruiker in overleg met opdrachtgever zorgdragen voor overdracht van nog te verrichten werkzaamheden aan derden, tenzij er feiten en omstandigheden aan de opzegging ten grondslag liggen die aan opdrachtgever toerekenbaar zijn.

4. Hartige Taal mag een opleiding of training zonder verdere gevolgen afzeggen als er minder dan 6 deelnemers zijn. Wanneer de opleiding of training wordt geannuleerd, laat Hartige Taal dat 1 week van tevoren weten en zo mogelijk eerder. In dit geval vervallen de betalingsverplichtingen van de deelnemer. Als de factuur al betaald is, krijgt de deelnemer geld terug.

### ***Artikel 10 Opschorting en ontbinding***

1. Gebruiker en opdrachtgever zijn bevoegd de overeenkomst te (doen) ontbinden indien zich omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat nakoming van de overeenkomst onmogelijk of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet langer kan worden gevergd dan wel indien zich anderszins omstandigheden voordoen welke van dien aard zijn dat ongewijzigde instandhouding van de overeenkomst in redelijkheid niet mag worden verwacht.

2. Hartige Taal heeft het recht om – al dan niet met opgave van redenen – de training te annuleren of deelname van een deelnemer voor aanvang van de training te weigeren: zo dit gebeurt heeft de deelnemer recht op terugbetaling van het volledige door deelnemer betaalde bedrag.

### ***Artikel 11 Aansprakelijkheid***

1. Deelname aan een training is op eigen risico.

2. Gebruiker is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, gederfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.

### ***Artikel 12 Overmacht***

1. Partijen zijn niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting, indien zij daartoe gehinderd worden als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor hun rekening komt

2. Onder overmacht wordt in deze algemene voorwaarden verstaan naast hetgeen daaromtrent in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buiten komende oorzaken, voorzien of niet-voorzien, waarop gebruiker geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor gebruiker niet in staat is haar verplichtingen na te komen. Werkstakingen in het bedrijf van gebruiker worden daaronder begrepen.

3. In gevallen van overmacht waarin Hartige Taal is verhinderd aan zijn verplichtingen te voldoen wordt zo snel mogelijk een nieuwe datum geprikt. Er wordt geen restitutie verstrekt.

4. Indien de overmacht meer dan 6 maanden duurt hebben beide partijen het recht de overeenkomst schriftelijk geheel of gedeeltelijk te ontbinden, voor zover de overmacht situatie dit rechtvaardigt.

5. Hartige Taal is niet aansprakelijk voor enige schade die uit het niet uitvoeren van de opdracht mocht voortvloeien.

### **Artikel 13 Geheimhouding**

Beide partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van hun overeenkomst van elkaar of uit andere bron hebben verkregen. Informatie geldt als vertrouwelijk als dit door de andere partij is medegedeeld of als dit voortvloeit uit de aard van de informatie.

Hartige Taal behandelt, persoonlijke-, ondernemings- en bedrijfsgegevens (naam, telefoon-nummers, e-mail adres, fysiek adres) vertrouwelijk: deze worden nimmer zonder toestemming van de betrokkene(n) aan derden beschikbaar gesteld. Dit geldt ook voor informatie van deelnemers, die tijdens de training gedeeld worden.

### **Artikel 14 Copyright studiemateriaal**

Alle teksten, afbeeldingen en oefeningen in de trainingsmap, op hand-outs en op flip-overs zijn ontwikkeld door en eigendom van Hartige Taal. Niets uit deze inhoud mag worden verveelvoudigd, gekopieerd, gefotografeerd, op microfilm gezet, gepubliceerd, opgeslagen, aangepast of gebruikt in welke vorm dan ook. Inclusief gebruik op internet, cd, cd-rom, enzovoort zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Hartige Taal. Met hartelijke dank voor uw medewerking.

### **Artikel 15 ANNULERINGSVOORWAARDEN**

Bij inschrijving geldt een bedenktijd van 14 werkdagen. Onderstaande annuleringsregelingen gaan in na het verstrijken van de bedenktijd. Als annuleringsdatum hanteert Hartige Taal de ontvangstdatum van de schriftelijke annulering. De annuleringsdatum wordt door Hartige Taal altijd gerelateerd aan de startdatum van de opleiding waarvoor oorspronkelijk is ingeschreven.

#### **A. Annuleringsvoorwaarden voor individuele deelname aan een training bij open inschrijving (uitgezonderd de Jaaropleiding en het retreat )**

Deelnemer heeft het recht om deelname aan of opdracht voor een opleiding te annuleren per aangetekende brief of e-mail, mits die annulering daarna door of namens opleider wordt bevestigd. Bij annulering binnen 14 dagen voor aanvang van de training is het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Bij annulering binnen 30 dagen tot 14 dagen voor aanvang is 30 % van het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Er kan geen aanspraak gemaakt worden op restitutie van enig deel van de verschuldigde of betaalde opleidingskosten. Je kunt wel iemand anders in jouw plaats mee laten doen indien deze persoon aan de toelatingsverzoeken voldoet. Als er een wachtlijst is, kan ook op die manier jouw plaats worden vervangen.

## **B. Annuleringsvoorwaarden voor de Jaaropleiding**

Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de training is het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Bij annulering meer dan 30 dagen tevoren en minder dan 45 dagen tevoren is 50% van het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Je kunt wel iemand anders in jouw plaats mee laten doen indien deze persoon aan de toelatingsverzoeken voldoet. Als er een wachtlijst is, kan ook op die manier jouw plaats worden vervangen.

## **C. Annuleringsvoorwaarden voor het meerdaagse retreat Geweldloze Communicatie met Dionne Verbeet (twee trainers)**

Voor deze 6 daagse hebben we de annuleringsvoorwaarden aangepast aan de annuleringsvoorwaarden van de accommodatie. Annulering tot 3 maanden tevoren is gratis met aftrek van €25 administratiekosten. Daarna betaal je tot 90 dagen tevoren 25%, tot 60 dagen tevoren 50% en tot 30 dagen tevoren 100% van het totaalbedrag.

Je kunt wel iemand anders in je plaats laten komen, dan hoef je niet te annuleren. Voor deze persoon geldt hetzelfde toelatingsverzoek en hanteren we hetzelfde tarief (particulier of ZZP) of hoger indien van toepassing. Als er een wachtlijst is, kan ook op die manier jouw plaats worden vervangen.

## **D. Annuleringsvoorwaarden voor organisaties en voor opdrachtgevers**

Bij annulering binnen 30 dagen voor aanvang van de training is het volledige inschrijfgeld verschuldigd. Bij annulering binnen 60 dagen voor aanvang van de training is 50% van het totale trainingsbedrag verschuldigd.

Indien deelname is verhinderd door aangetoonde buitengewone omstandigheden (overmacht) kan Hartige Taal met de opdrachtgever een nieuwe datum vaststellen, tegen aanvullende betaling van 15% van de kosten van de training.

## **Opleidingsdata wijzigen\***

Indien de te volgen opleiding uit meer dan één dag bestaat is het mogelijk, tot uiterlijk 14 dagen voor aanvang\*\*, eenmalig te veranderen van aanvangsdatum. Binnen deze tijdslimiet van 14 dagen\*\* geldt verandering als annulering tenzij je een plaatsvervanger regelt. Als je ingeschreven staat voor een training waarvoor ook een wachtlijst bestaat, geldt dat als een uitzondering. We gaan dan onderzoeken of we iemand van de wachtlijst in jouw plek kunnen inschrijven.

Indien gebruik gemaakt wordt van de regeling tot het wijzigen van de opleidingsdatum, blijven de annuleringsvoorwaarden geldig voor die nieuwe opleidingsdata.

*\* Onder opleidingen worden ook trainingen, workshops en lezingen verstaan \*\* Bij de jaaropleiding, het retreat en voor organisaties is deze termijn 45 `dagen*

© Hartige Taal, april 2022