

## Artikel 1 – Begrippen

1. In deze voorwaarden wordt 'ik' gebruikt om naar het bedrijf Manon Gervink te verwijzen.
2. Het bedrijf is gevestigd in Zwolle en ingeschreven bij de KvK onder nummer 96274433.
3. Met 'mijn website' wordt bedoeld [www.manongervink.nl](http://www.manongervink.nl).
4. Met 'jij' bedoel ik jou als klant.
5. De 'overeenkomst' is een schriftelijke afspraak tussen ons, waarin ik mijn diensten lever tegen een vergoeding. Hierop zijn deze voorwaarden van toepassing.
6. Een 'traject' bestaat uit één of meerdere trainingen, online of op locatie.
7. Een 'online programma' bevat lessen met video's, uitleg, werkbladen die toegankelijk zijn via [www.academievoorervaringsgerichtwerken.nl](http://www.academievoorervaringsgerichtwerken.nl), eventueel in combinatie met online coaching.
8. Een 'bijeenkomst' is een training of workshop op een fysieke locatie met één of meerdere deelnemers.
9. Een 'deelnemer' is iemand die deelneemt aan een online programma, of een fysieke of online bijeenkomst.
10. 'Overmacht' omvat situaties zoals natuurrampen, pandemieën, oorlogen, stakingen en overheidsmaatregelen, digitale aanvallen, technische storingen, extreem weer, stroomuitval, ziekte, faillissementen van leveranciers en andere omstandigheden die redelijkerwijs buiten mijn controle liggen, die de uitvoering van de overeenkomst verhinderen.

---

## Artikel 2 – Toepasselijkheid

1. Deze voorwaarden gelden voor alle diensten, offertes en overeenkomsten die ik aanbied of uitvoer, voor zover van deze voorwaarden niet uitdrukkelijk schriftelijk is afgeweken.
2. Ook bij verlenging(en) van aanbiedingen en overeenkomsten blijven deze voorwaarden van toepassing.
3. Als ik derden inschakel om jou te helpen, gelden deze voorwaarden ook voor hun werk.
4. Ik mag deze algemene voorwaarden wijzigen. Voor nieuwe overeenkomsten geldt altijd de laatste versie van deze voorwaarden. De versie is te zien bovenaan deze algemene voorwaarden aan 'Versie [datum]'. Voor oudere overeenkomsten zijn de algemene voorwaarden van toepassing die toen geldig waren.
5. Jouw eigen algemene voorwaarden gelden niet, tenzij ik daar schriftelijk mee instem.
6. Als een deel van deze voorwaarden ongeldig blijkt, blijft de rest gewoon gelden. De ongeldige bepaling wordt vervangen door een bepaling die zo veel mogelijk hetzelfde effect heeft.
7. Als er een verschil is tussen de algemene voorwaarden en de overeenkomst waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, geldt wat er in de overeenkomst staat.

8. Als ik op enig moment niet eis dat jij je houdt aan deze voorwaarden, betekent dat niet dat ik mijn rechten verlies om dat later alsnog te doen.
  9. Afwijkingen van deze algemene voorwaarden zijn alleen geldig als deze schriftelijk en expliciet door mij zijn bevestigd.
- 

### **Artikel 3 - Bedenktermijn**

1. Je hebt voor online programma's een bedenktijd van 14 dagen na verzending van de inloggegevens, waarin je zonder opgave van redenen via een e-mail naar [info@manongervink.nl](mailto:info@manongervink.nl) je inschrijving kosteloos kunt annuleren.
  2. De bedenktijd is niet van toepassing op trajecten, ongeacht of deze een online programma bevatten.
  3. Maak je gebruik van je bedenktijd, dan ontvang je uiterlijk binnen 14 dagen na annulering je betaling terug.
- 

### **Artikel 4 – Aanbiedingen en Offertes**

1. Offertes zijn 14 werkdagen geldig, tenzij anders vermeld.
  2. Mijn aanbiedingen zijn vrijblijvend, tenzij ik schriftelijk anders aangeef.
  3. Mondelinge toezeggingen zijn pas geldig als ik ze schriftelijk heb bevestigd.
  4. Als er duidelijk een fout in een offerte staat, hoef ik me daar niet aan te houden.
  5. Offertes gelden alleen voor de daarin genoemde diensten, niet voor toekomstige opdrachten.
  6. Een offerte of aanbieding verplicht mij niet tot acceptatie van een opdracht.
- 

### **Artikel 5 – Tarieven en Betaling**

1. Onze afspraak loopt voor een bepaalde periode, tenzij we anders afspreken.
  2. Mijn prijzen staan op mijn website en zijn exclusief btw, tenzij anders vermeld.
  3. Ik mag mijn prijzen aanpassen. Ik laat minimaal 30 dagen van tevoren weten.
  4. Facturatie vindt plaats zoals vermeld in de offerte of overeenkomst. De betalingstermijn bedraagt 14 dagen na factuurdatum. Bij te late betaling kan ik wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.
  5. Indien je het niet eens bent met een factuur, heb je 7 dagen na de factuurdatum om bezwaar in te dienen.
  6. Bij niet-betaling mag ik mijn dienstverlening opschorten of de overeenkomst ontbinden.
  7. Alle kosten die gepaard gaan met het innen van openstaande vorderingen komen volledig voor jouw rekening.
-

## **Artikel 6 – Informatieverstrekking klant**

1. Jij bent verantwoordelijk voor het correct en tijdig aanleveren van alle informatie die ik nodig heb om mijn werk goed te doen. Ik zal de gegevens vertrouwelijk behandelen op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Ik gebruik hiervoor een privacyreglement; deze is te lezen op [mijn website](#).
  2. Jij garandeert dat deze informatie klopt, ook als deze van derden afkomstig is. Ik ben niet verplicht om de door jou verstrekte informatie op juistheid te controleren.
  3. Als jij te laat of onjuiste informatie aanlevert, ben ik niet verantwoordelijk voor schade die hierdoor is ontstaan.
  4. Als door ontbrekende informatie mijn werk vertraging oploopt, zijn de extra kosten voor jouw rekening.
- 

## **Artikel 7 – Uitvoering van de Diensten**

1. Ik doe mijn best om je te helpen met mijn kennis, ervaring en tools, maar ik kan geen succes garanderen. Ik heb een inspanningsverplichting, maar geen resultaatsverplichting. Jij bent zelf verantwoordelijk voor het reserveren van voldoende tijd voor de lesstof, opdrachten en toepassen van de geleerde vaardigheden.
  2. Onze afspraak is persoonlijk en kan alleen met mijn toestemming worden overgedragen.
  3. Als ik derden inschakel, blijf ik verantwoordelijk, behalve bij opzet of grove nalatigheid van die derden.
- 

## **Artikel 8 – Inschrijven**

1. Inschrijvingen verlopen via mijn website of via de e-mail.
  2. Je inschrijving is definitief na betaling en bevestiging.
- 

## **Artikel 9 – Toegang en Materialen**

1. Online programma's hebben een vaste looptijd. Deze looptijd staat op mijn website.
  2. Online materialen zijn net zo lang toegankelijk als staat aangegeven op mijn website en/of in de bevestigingsmail die je ontvangt na betaling. Als om wat voor reden dan ook de toegankelijkheid eerder stopt, heb jij recht op een gedeeltelijke terugbetaling van het aankoopbedrag. In dat geval, ontvang je binnen 7 dagen hierover een bericht. Je ontvangt geen gedeeltelijke terugbetaling als de beëindiging is veroorzaakt door een schending van jou van deze voorwaarden.
-

## **Artikel 10 – Kwaliteitsbewaking**

1. Ik streef naar hoogwaardige trainingen en opleidingen. Daarom wordt iedere training geëvalueerd, onder meer op basis van ontvangen feedback.
  2. Deze feedback wordt gebruikt om de kwaliteit van de trainingen te waarborgen en waar nodig verbeteringen door te voeren.
  3. Op basis van de evaluaties pas ik, waar nodig, lesmateriaal, de didactische aanpak of organisatie aan.
- 

## **Artikel 11 – Intellectueel Eigendom**

1. De materialen die ik deel, blijven mijn intellectueel eigendom of van de betreffende auteursrechthebbende. Je mag de materialen alleen voor jezelf gebruiken.
  2. Het is niet toegestaan deze materialen te delen of commercieel te gebruiken zonder mijn toestemming.
  3. Bij overtreding van deze regels ben je mij een direct opeisbare boete verschuldigd van €1.000 per overtreding, plus €250 per dag dat de overtreding doorgaat.
  4. Je mag jouw eigen gegevens altijd inzien, maar ze blijven mijn eigendom.
  5. Wanneer je tijdens een sessie of (online) training opnames maakt, moet je dit aan mij kenbaar maken en is hiervoor toestemming van mij vereist. Als je toestemming krijg, zijn deze opnames alleen voor persoonlijk gebruik.
- 

## **Artikel 12 – Annuleren en wijzigingen**

1. Ik kan een sessie of training verplaatsen of annuleren bij onvoorziene omstandigheden, zoals ziekte of te weinig deelnemers. Hierover bericht ik je uiterlijk 24 uur van tevoren. Jij kunt in dat geval binnen 24 uur kosteloos je deelname annuleren of in overleg met mij verplaatsen naar een ander moment. De annulering is definitief als ik deze heb bevestigd.
  2. Jij kunt annuleren via e-mail. Tot twee weken voor een training is annuleren kosteloos. De annulering is definitief als ik deze heb bevestigd. Binnen twee weken betaal je 50%, en binnen een week het volledige bedrag.
  3. Als ik een training definitief annuleer, krijg je het volledige bedrag binnen 14 dagen teruggestort.
-

### **Artikel 13 – Overmacht**

1. Bij overmacht of onvoorziene omstandigheden mag ik mijn diensten uitstellen of verplaatsen. Als verplaatsing niet mogelijk is, ontvang je een gedeeltelijke of volledige restitutie. Bij overmacht heb je geen recht op aanvullende schadevergoeding.
  2. Duurt de overmacht langer dan 30 dagen, dan mag je de overeenkomst beëindigen.
- 

### **Artikel 14 – Aansprakelijkheid**

1. Ik ben niet verantwoordelijk voor schade die voortvloeit uit onze overeenkomst, tenzij deze door opzet of grove nalatigheid is veroorzaakt.
  2. Jij blijft zelf verantwoordelijk voor wat je doet met de kennis die je bij mij opdoet.
  3. Je vrijwaart mij tegen alle aanspraken, ook die van derden, die verband houden met de door mij geleverde diensten.
  4. In het geval ik een schadevergoeding verschuldigd ben aan jou, of aan derden via jou, is mijn aansprakelijkheid altijd beperkt tot het bedrag dat ik aan jou in rekening heb gebracht voor mijn diensten. Ik ben niet aansprakelijk voor indirecte schade zoals winstderving of gevolgschade.
- 

### **Artikel 15 – Klachten**

1. Ik vind een zorgvuldige afhandeling van klachten belangrijk en ik hanteer hiervoor een klachtenregeling.
  2. We doen ons best om eventuele problemen eerst in onderling overleg samen op te lossen voordat er een klachtenprocedure gestart wordt.
  3. De volledige klachtenregeling is te vinden op [mijn website](#).
- 

### **Artikel 16 - Geschillen**

1. Op deze voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.
2. We doen beide ons best om eventuele geschillen eerst samen op te lossen voordat we naar de rechter stappen. Geschillen worden uitsluitend voorgelegd aan de bevoegde rechter in Zwolle.
3. Afwijkend van de wettelijke termijnen geldt voor alle vorderingen en bezwaren tegen mij en betrokken derden een verjaringstermijn van 12 maanden.

## **Artikel 17 – Bijzondere bepalingen**

1. Ik behoud het recht om deelnemers die door hun gedrag bijeenkomsten verstoren of belemmeren uit te sluiten van verdere deelname, zowel aan de lopende bijeenkomst als aan toekomstige bijeenkomsten.
  2. Zowel jij als ik hebben de plicht om vertrouwelijke informatie, die in het kader van onze overeenkomst is gedeeld, geheim te houden. Zie voor meer informatie het privacyreglement; deze is te lezen op [mijn website](#).
  3. Ik mag op elk moment, zonder voorafgaande melding, berichten, bijdragen, communicatie of gedeelde informatie verwijderen als deze in strijd zijn met wet- en regelgeving, beledigend, discriminerend of kwetsend zijn, de goede werking van het platform of de dienstverlening verstoren, schending van intellectuele eigendomsrechten inhouden.
  4. Met 'schriftelijk' wordt ook bedoeld communicatie via e-mail.
- 

## **Artikel 18 – Professionaliteit, Respect en Integriteit**

1. Ik bied hoogwaardige opleidingen en trainingen aan, afgestemd op de behoeften van professionals en organisaties. Ik blijf mijn kennis en vaardigheden continu ontwikkelen door bijscholing en intervisie.
2. Ik handel transparant en objectief bij het aanbieden en uitvoeren van mijn diensten.
3. Ik behandel alle cursisten, opdrachtgevers en samenwerkingspartners met respect en zonder discriminatie.
4. Ik creëer een veilige leeromgeving waarin iedereen zich vrij voelt om te leren en te ontwikkelen.