

## **ALGEMENE VOORWAARDEN**

### **Privacy statement**

Bij het plaatsen van een boeking of bestelling dient u uw naam, adres, postcode, woonplaats en e-mailadres op te geven. Deze gegevens zijn nodig om uw boeking bestelling te bevestigen en te verzenden, maar ook om u na uw aankoop te kunnen voorzien van een goede service.

Big Five for Life International zal uw persoonlijke gegevens alleen gebruiken voor het verzenden van een bevestiging van de bestelling per e-mail, het controleren van betalingen, het bezorgen van de bestellingen en indien u zich hiervoor heeft aangemeld, de nieuwsbrief.

De door u aan Big Five for Life International verstrekte informatie wordt met de grootste zorgvuldigheid behandeld.

### **Artikel 1 – Definities**

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon die producten en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
2. Consument: de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf en een overeenkomst op afstand aangaat met de ondernemer;
3. Overeenkomst op afstand: een overeenkomst waarbij in het kader van een door de ondernemer georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten en/of diensten, tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
4. Techniek voor communicatie op afstand: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte zijn samengekomen;
5. Bedenktijd: de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
6. Herroepingsrecht: de mogelijkheid voor de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
7. Dag: kalenderdag;
8. Duurtransactie: een overeenkomst op afstand met betrekking tot een reeks van producten en/of diensten, waarvan de leverings- en/of afnameverplichting in de tijd is gespreid;
9. Duurzame gegevensdrager: elk middel dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging en ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt.

### ***Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer***

Naam: Twan Fenger , Vizier op Scherp

Vestigingsadres: Oijen 31, 2181 LH Hillegom

E-mailadres: hallo@vizieropscherp.nl

KvK-nummer: ..... , BTW-identificatienummer: .....

### **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer

en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.

#### **Artikel 4 - Het aanbod**

1. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten en/of diensten. Kennelijke vergissingen of fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
2. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden. Dit betreft in het bijzonder:
  - de prijs inclusief belastingen;
  - de eventuele kosten van aflevering;
  - de wijze waarop de overeenkomst tot stand zal komen en welke handelingen daarvoor nodig zijn;
  - de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
  - de wijze waarop de consument voor het sluiten van de overeenkomst van door hem niet gewilde handelingen op de hoogte kan geraken, alsmede de wijze waarop hij deze kan herstellen voordat de overeenkomst tot stand komt;
  - de eventuele talen waarin, naast het Nederlands, de overeenkomst kan worden gesloten;

#### **Artikel 5 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich – binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.

#### **Artikel 6a - Herroepingsrecht bij levering van producten**

1. Bij de aankoop van producten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven werkdagen. Deze termijn gaat in op de dag van ontvangst van het product door of

namens de consument.

2. Tijdens deze termijn zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts in die mate uitpakken of gebruiken voor zover dat nodig is om te kunnen beoordelen of hij het product wenst te behouden. Indien hij van zijn herroepingsrecht gebruik maakt, zal hij het product met alle geleverde toebehoren en – indien redelijkerwijze mogelijk - in de originele staat en verpakking aan de ondernemer retourneren, conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 6b - Herroepingsrecht bij levering van diensten**

1. Bij levering van diensten heeft de consument de mogelijkheid de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende zeven werkdagen, ingaande op de dag van het aangaan der overeenkomst.
2. Om gebruik te maken van zijn herroepingsrecht, zal de consument zich richten naar de door de ondernemer bij het aanbod en/of uiterlijk bij de levering ter zake verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

#### **Artikel 7 - Kosten in geval van herroeping**

1. Indien de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, komen ten hoogste de kosten van terugzending voor zijn rekening.
2. Indien de consument een bedrag betaald heeft, zal de ondernemer dit bedrag zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na de terugzending of herroeping, terugbetalen.

#### **Artikel 8 - Uitsluiting herroepingsrecht**

1. Indien de consument niet over een herroepingsrecht beschikt, kan dit door de ondernemer alleen worden uitgesloten indien de ondernemer dit duidelijk in het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld.
2. uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor producten:
  - a) die door de ondernemer tot stand zijn gebracht overeenkomstig specificaties van de consument;
  - b) die duidelijk persoonlijk van aard zijn;
  - c) die door hun aard niet kunnen worden teruggezonden
  - d) voor losse kranten en tijdschriften;
  - e) voor audio- en video-opnamen en computersoftware waarvan de consument de verzegeling heeft verbroken.
3. uitsluiting van het herroepingsrecht is slechts mogelijk voor diensten:
  - a) betreffende logies, vervoer, restaurantbedrijf of vrijetijdsbesteding te verrichten op een bepaalde datum of tijdens een bepaalde periode;
  - b) waarvan de levering met uitdrukkelijke instemming van de consument is begonnen voordat de bedenktijd is verstreken;

#### **Artikel 9 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in BTW tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en

waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.

3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  - a) deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  - b) de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen tegen de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief BTW tenzij anders vermeld.

### **Artikel 10 – Annuleren**

1. Indien de opdrachtgever de overeenkomst annuleert, is deze een schadeloosstelling verschuldigd ter grootte van 1/3 van het bedrag van de overeengekomen prijs tot 10 werkdagen voor de opdracht / workshop / cursus. Na deze 10 werkdagen brengt Big Five For Life 100 % van het cursusbedrag in rekening. Daarnaast is de opdrachtgever verplicht Big Five For Life International te vrijwaren van vorderingen van derden als gevolg van de annulering.
2. Wel kunnen de trainingdagen en workshopdagen eenmalig worden doorgeschoven naar een andere editie (binnen periode van 12 maanden)..
3. Ongeacht het vermelde in lid 10.1 van dit artikel behoudt Big Five For Life International het recht om volledige nakoming van de overeenkomst en/of volledige schadevergoeding te vorderen.

### **Artikel 11 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan het bedrijf kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal het bedrijf geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren tenzij een langere leveringstermijn is afgesproken. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk één maand nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. In geval van ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen 30 dagen na ontbinding, terugbetalen.
5. Indien levering van een besteld product onmogelijk blijkt te zijn, zal de ondernemer zich inspannen om een vervangend artikel beschikbaar te stellen. Uiterlijk bij de bezorging zal op duidelijke en begrijpelijke wijze worden gemeld dat een vervangend artikel wordt geleverd.  
Bij vervangende artikelen kan hetherroepingsrecht niet worden uitgesloten. De

kosten van retourzending zijn voor rekening van de ondernemer.

6. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust tot het moment van bezorging aan de consument bij de ondernemer, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

### **Artikel 12 - Duurtransacties**

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.

2. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan heeft een looptijd van maximaal twee jaar. Indien is overeengekomen dat bij stilzwijgen van de consument de overeenkomst op afstand zal worden verlengd, zal de overeenkomst worden voortgezet als een overeenkomst voor onbepaalde tijd en zal de opzegtermijn na voortzetting van de overeenkomst maximaal één maand bedragen.

### **Artikel 13 - Betaling.**

1. Betaling kan geschieden op de wijze zoals aangegeven tijdens het bestelproces. Aan de bestelling van een klant kunnen nadere (betalings-/bestel)voorwaarden worden gesteld. Na het plaatsen van een bestelling ontvangt de klant direct een bevestiging per e-mail met daarin de totale kosten, inclusief verzendkosten, vermeld. Betaling geschiedt altijd geheel vooraf. Betaling is mogelijk door:

a) iDeal: Als u bankiert via Internet bij de Rabobank, ABN AMRO of ING (postbank), kunt u via onze site op een veilige manier elektronisch de betaling van uw bestelling regelen. Een elektronische betaling via Internet is te vergelijken met een PIN-betaling in een winkel. Na het plaatsen van uw bestelling, kiest u voor de betaalmethode iDeal. Er opent zich een scherm waarbij u kunt kiezen voor de bank waarbij u online bankiert. U volgt dan de procedure die u gewend bent met betalingen via internetbankieren. In principe wordt de betaling dezelfde werkdag nog verwerkt.

b) Eénmalige machtiging of facturatie:

2. De klant geeft Multicafepay.nl toestemming alle handelingen te verrichten die nodig zijn om betaling te laten plaatsvinden op de door de klant gekozen betalingswijze.

3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.

4. Mocht (ondanks de zorgvuldigheid die Big Five For Life International hieromtrent betracht) over een bepaalde activiteit/dienst toch omzetbelasting verschuldigd zijn, dan zal deze alsnog in rekening worden gebracht.

5. Betaling dient te geschieden binnen 14 dagen na factuurdatum, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen.

6. Na het verstrijken van 14 dagen na de factuurdatum is de opdrachtgever in verzuim.

7. Is de opdrachtgever in gebreke of in verzuim met het nakomen van een of meer van zijn verplichtingen, dan is Big Five For Life International gerechtigd behalve het factuurbedrag en eventuele rente ook alle overige incassokosten bij de opdrachtgever te vorderen. Dit kunnen zowel gerechtelijke als buiten-rechtelijke kosten zijn.

8. Indien Big Five For Life International aantoonbaar hogere kosten te hebben gemaakt, welke redelijkerwijs noodzakelijk waren, komen ook deze voor vergoeding

in aanmerking.

#### **Artikel 14 - Klachtenregeling:**

Klachtenprocedure: bent u ontevreden over onze diensten, dan willen wij graag dat u ons daarover in kennis stelt. Op basis van uw ervaring kunnen wij uw klacht tevens als advies voor verbetering inzetten. Zo houden wij graag de relatie in stand, ondanks de mogelijke fouten in de dienstverlening

Onze procedure:

1. Ga eerst in gesprek met de betreffende coach, trainer, adviseur of andere medewerker van onze organisatie.
2. Als dit onvoldoende soelaas biedt of als dit zich niet leent voor een persoonlijk gesprek, kunt u met ondergetekende contact opnemen voor het maken van een afspraak om uw klacht goed te onderzoeken, te begrijpen en er zo mogelijk een bevredigende oplossing voor u te vinden. Hoor en wederhoor zijn gekende principes in dezen.
3. Als uw klacht niet is weggenomen in het gesprek met de directie van onze organisatie, kunt u een formele schriftelijke klacht indienen.
4. U hebt 14 dagen de tijd om uw klacht in te dienen, gerekend vanaf het moment van het ontstaan van de klacht.
5. U kunt uw klacht indienen bij: Directie Big Five For Life International, Klamp 41, 8502 BK Joure
6. Uw klacht dient de volgende gegevens te bevatten: uw naam, adres en woonplaats uw bereikbaarheid [mailadres, telefoon/mobiel] , uw klacht [aard, betrokkenen, plaats, tijd, datum] , de cursus/activiteit, datum van indienen en uw handtekening.
7. Uw klacht wordt vertrouwelijk behandeld.
8. Binnen 7 werkdagen ontvangt u een bevestiging van ontvangst.
9. Nader onderzoek bij u, dan wel andere betrokkenen vindt zo nodig plaats.
10. Binnen 8 weken na ontvangst van de klacht wordt er een afspraak gemaakt met u, uw eventuele raadsman of –vrouw en onze eventuele raadsman of –vrouw. In samenspraak wordt getracht tot een uitspraak te komen. Deze uitspraak is bindend voor de partijen.
11. Wij bewaren de administratie van uw klacht tot drie jaar na afhandeling. U kunt uw gegevens te allen tijde opvragen.
12. De bovenstaande procedure sluit niet uit dat u zich tot de burgerlijke rechter kunt wenden.

#### **Artikel 15 - Open activiteiten:**

1. Big Five For Life International kondigt open activiteiten onder meer aan in eigen publicaties, tijdschriften, brochures en folders en via advertenties of persberichten in andere media . De prijzen, plaatsen en data daarin genoemd zijn onder voorbehoud en kunnen, wanneer omstandigheden daartoe aanleiding geven, worden gewijzigd.
2. Een open activiteit vindt slechts dan doorgang indien er voldoende aanmelding is, dit ter beoordeling van Big Five For Life International. Big Five For Life International heeft het recht een deelnemer te weigeren indien deze niet voldoet aan de door Big Five For Life International gestelde toelatingscriteria.

3. Big Five For Life International beslist twee weken voor de aanvangsdatum over het al dan niet doorgaan van een activiteit.
4. Indien een activiteit geen doorgang vindt zal er restitutie van het reeds betaalde deelnemersgeld plaatsvinden, wanneer een deelnemer dit wenst kan het bedrag worden benut voor deelneming aan de eerstvolgende gelijksoortige activiteit. Eventuele tussentijdse prijsstijgingen worden de deelnemer dan niet in rekening gebracht.
5. Indien het voor een docent door overmacht onmogelijk is een activiteit te verzorgen, zal Big Five For Life International trachten een vervangende docent in te zetten. Indien dit niet mogelijk is, dan behoudt Big Five For Life International zich het recht voor om de activiteit naar een ander tijdstip te verplaatsen.
6. De deelnemer heeft tot 10 werkdagen voor de geplande aanvangsdatum de gelegenheid om zijn aanmelding per aangetekend schrijven te annuleren onder inhouding van 1/3 van het inschrijfgeld. Indien de annulering plaatsvindt binnen 10 werkdagen voor de geplande aanvangsdatum is de deelnemer de volledige deelnemersprijs verschuldigd.
7. Indien een deelnemer door overmacht een belangrijk deel van een bepaalde activiteit heeft moeten verzuimen, krijgt deze de gelegenheid om bij de eerstvolgende gelijksoortige activiteit het verzuimde deel in te halen onder dat daarvoor een vergoeding is verschuldigd. Dit aanbod geldt alleen als de deelnemer aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan.
8. De kosten voor deelname aan de open activiteit moeten binnen 14 dagen na factuurdatum zijn betaald en in ieder geval uiterlijk twee weken voor aanvang van de open activiteit.

#### **Artikel 16 – Coaching en RightPlacement trajecten:**

1. Opdracht en opdrachtverstrekking: Big Five for Life International bevestigt de opdracht door toezending van een opdrachtbevestiging. Opdrachtbevestigingen van Big Five for Life International zijn gebaseerd op de informatie die door de opdrachtgever is verstrekt. De opdrachtgever staat ervoor in dat hij/zij naar beste weten alle informatie die van belang is voor de opdracht en uitvoering van de opdracht heeft verstrekt. Big Five for Life International zal de door haar te verrichten diensten naar beste inzicht en vermogen en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid uitvoeren. Deze verplichting heeft in het kader van een RightPlacementtraject het karakter van een ‘inspanningsverplichting’ aangezien Big Five for Life International het bereiken van het beoogde resultaat binnen de beoogde tijdsplanning niet kan garanderen.
2. Uitvoering van en ondersteuning door de opdrachtgever: Om de uitvoering van de opdracht goed en volgens tijdsplanning te laten verlopen, verstrekt de opdrachtgever tijdig alle documenten en gegevens die Big Five for Life International nodig heeft.
3. Honorarium: De opdrachtbevestiging vermeldt het overeengekomen honorarium.
4. Betalingsvoorwaarden
  - Coachingstraject: betaling vindt voor het overeengekomen aantal sessies vooraf plaats; extra sessies worden achteraf gefactureerd;
  - RightPlacement traject: betaling van het vaste tarief vindt vooraf plaats. Overige aanvullende activiteiten: betaling vindt vooraf plaats.Oprachtgever zorgt er bij coachings- en RightPlacementtrajecten voor dat de

factuur vóór de start van het traject betaalbaar is gesteld. Indien opdrachtgever in gebreke blijft heeft Big Five for Life International het recht de start van het begeleidingstraject uit te stellen totdat betaling heeft plaatsgevonden. Betaling van vergoedingen die achteraf gefactureerd worden dient plaats te vinden binnen 14 dagen na de factuurdatum.

5. Annuleringsvoorwaarden coachings- en RightPlacementtraject:

- 1-2 weken voor start traject: 33% van overeengekomen tarief;
- &lt; 5 werkdagen voor start traject: 50% van overeengekomen tarief;
- indien opdrachtgever de opdracht tijdens het traject annuleert of wanneer kandidaten tussentijds het traject staken vindt geen restitutie plaats van de eerder gefactureerde bedragen.

#### **Artikel 17 - Intellectuele eigendom:**

1. Onverminderd het bepaalde in artikel 15 en 16. van deze voorwaarden behoudt Big Five For Life International zich de rechten en bevoegdheden voor die haar toekomen op grond van de auteurswet en trademarks.
2. Alle door Big Five For Life International verstrekte stukken, zoals rapporten, adviezen, ontwerpen, werkboeken, schetsen, tekeningen, software enz., zijn uitsluitend bestemd om te worden gebruikt door de opdrachtgever en mogen niet door hem zonder voorafgaande toestemming van Big Five For Life International worden verveelvoudigd, openbaar gemaakt, of ter kennis van derden gebracht.
3. Big Five For Life International behoudt tevens het recht de door de uitvoering van de werkzaamheden toegenomen kennis voor andere doeleinden te gebruiken, voor zover hierbij geen vertrouwelijke informatie ter kennis van derden wordt gebracht.

Artikel 18 - Aansprakelijkheid:

#### **Artikel 18. Aansprakelijkheid**

Vizier op Scherp is nimmer aansprakelijk voor direct of indirecte schade die opdrachtgever leidt t.g.v. handelingen of beslissingen genomen n.a.v. een training, coaching of RightPlacement traject. Opdrachtgever blijft ten allen tijde volledig zelf verantwoordelijk voor gemaakte keuzes.

#### **Artikel 19. 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.

#### **Artikel 20 - Aanvullende of afwijkende bepalingen:**

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.