

# Algemene voorwaarden en cookiebeleid

Laatste update 01/04/2018

## 1. Algemene voorwaarden

### **Definities**

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

Ik: de gebruiker van de algemene voorwaarden, Chantal Hagedoorn, eigenaar van Chantal Hagedoorn – Life & Business Counselor, gevestigd te Deventer en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 52996204.

Jij: ook wel de klant of deelnemer genoemd.

### **Toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden**

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle websites van mij, Chantal Hagedoorn – Life & Business Counselor en alle producten of diensten die ik middels deze websites verricht. Dit betreft onder andere mijn (online) coaching, workshops, programma's, trainingen en events. Door deze websites te gebruiken en of producten of diensten af te nemen stem je in met deze algemene voorwaarden en het cookiebeleid. Ik behoud mij het recht deze algemene voorwaarden in de toekomst aan te passen en/of te wijzigen.

### **Uitvoering van de overeenkomst**

Jij mag van mij een verplichting tot inspanning verwachten. Ik zal de overeenkomst naar beste inzicht en vermogen en overeenkomstig de eisen van goed vakmanschap uitvoeren.

Ik heb een inspanningsverplichting richting jou, nooit een resultaatverplichting. Jij als klant of deelnemer bent zelf verantwoordelijk voor het behaalde resultaat ter verbetering van jouw fysiek, emotioneel, mentaal en financieel welzijn. Keuzes en beslissingen die jij neemt voor jezelf en jouw bedrijf zijn altijd jouw eigen verantwoordelijkheid.



## **Betaling**

Bij het eerste contact of via de website bij mijn online programma's of andere (online of offline) producten of diensten, word jij op de hoogte gesteld van het dan geldende tarief van het gewenste product of dienst. Tevens wordt in dit contact de betalingswijze vermeld. Voor alle producten of diensten geldt dat deze voorafgaand aan de dienst zijn voldaan of een eerste overeen gekomen betaaltermijn is voldaan op bankrekeningnummer

NL88 KNAB 0256 478155 ten name van Chanthal Hagedoorn – Life & Business Counselor te Deventer. Jij ontvangt daarvoor bij betaling voorafgaand aan de te leveren product of dienst een factuur. (voor annulering zie terugtrekking en restitutie) Wanneer betaling heeft plaatsgevonden, kan met een dienst/programma gestart worden.

Alle prijzen op mijn websites zijn exclusief 21% btw, tenzij expliciet anders vermeld.

## **Annulering en restitutie**

Annulering voor één van mijn producten of diensten moet schriftelijk of per e-mail ([info@chanthalhagedoorn.nl](mailto:info@chanthalhagedoorn.nl)) gemeld worden bij mij. Jij behoudt het recht om binnen vijf werkdagen na aanmelding deze weer in te trekken.

Voor gemaakte afspraken geldt het volgende:

- Voor afspraken die binnen een individueel programma (1 op 1 coaching) vallen geldt dat er tot 48 uur voor aanvang van de afspraak kosteloos een nieuwe afspraak gemaakt kan worden. Bij afzegging binnen 48 uur, kan geen aanspraak gedaan worden op de afspraak en wordt het volledig verschuldigde bedrag in rekening gebracht.
- Voor een (online) training/workshop/event geldt dat bij annulering langer dan twee weken voor aanvang van de activiteit, restitutie van het betaalde bedrag plaatsvindt. Bij annulering daarna wordt 50% in rekening gebracht en bij annulering binnen 48 uur voor aanvang van de activiteit, blijft het gehele bedrag verschuldigd.
- Bij voortijdig stoppen – na aanvang – op eigen verzoek, is er geen restitutie van het deelname tarief mogelijk. Ook niet als gekozen is voor een termijnbetaling.



### **Annulering door mij en leveringsvoorwaarden**

Ik, Chantal Hagedoorn – Life & Business Counselor behoud mij het recht voor om in gevallen waarin sprake is van overmacht de datum, de aanvangstijd en of plaats van de activiteit te wijzigen in overleg met jou als klant. Indien er naar het oordeel van mij geen vruchtbare samenwerking mogelijk is, behoud ik mij het recht om voortijdig een traject te beëindigen. Indien je een achterstand in betaling hebt, dan ben ik gerechtigd mijn verplichtingen op te schorten.

### **Aansprakelijkheid**

Ik ben nimmer aansprakelijk voor enige (directe dan wel indirecte) schade welke aan jou is ontstaan door en of tijdens het gebruik van door en of namens mij geleverde producten of diensten. Daarnaast ben ik nimmer aansprakelijk voor de kwaliteit of uitkomst van de door mij geleverde diensten.

### **Vertrouwelijkheid**

De door jou aan mij verstrekte gegevens zullen vertrouwelijk worden behandeld. Zie hiervoor mijn privacy verklaring. Dit geldt voor alle informatie die als vertrouwelijk aan mij is verstrekt en voor alle informatie die redelijkerwijs als zodanig kan worden beschouwd. Ik ben geen gesprekspartner van derden. Dit betekent dat er geen overleg met anderen plaatsvindt. Alle informatie van jou wordt met de grootst mogelijke zorgvuldigheid behandeld door mij.

### **Tevredenheid**

Ik streef continu naar de best mogelijke kwaliteit. Wie klachten of suggesties heeft over een programma, product of dienst, kan deze aangeven via de mail

[info@chanthalhagedoorn.nl](mailto:info@chanthalhagedoorn.nl)

### **Toepasselijk recht en geschillen**

Indien er uit deze algemene voorwaarden geschillen voortvloeien dan streef ik ernaar deze in eerste instantie in onderling overleg met jou op te lossen. Mocht dit onverhoopt niet tot resultaat leiden, dan worden de geschillen aan de Nederlandse rechter voorgelegd. Op alle rechtsverhoudingen tussen mij en jou is Nederlands recht van toepassing.



## **Auteursrechten**

De uitgereikte stukken, zoals teksten, thuisopdrachten, adviezen, oefeningen, cursusmaterialen, websiteteksten etc. zijn eigendom van mij, Chantal Hagedoorn – Life & Business Counselor. Ze mogen alleen worden gebruikt door jou als de betreffende klant/deelnemer en niet worden vermenigvuldigd, gekopieerd of doorgegeven aan anderen.

## **Website**

Ik besteed de grootst mogelijke zorg aan de inhoud van mijn website [www.chanthalhagedoorn.nl](http://www.chanthalhagedoorn.nl) en de academie. Informatie vermeld op deze website wordt zo actueel mogelijk gehouden. Desondanks kan het gebeuren dat de aangeboden informatie op deze sites niet (meer) actueel zijn. Tarieven en veranderingen kunnen aan verandering onderhevig zijn. Ik aanvaard geen aansprakelijkheid voor mogelijke fouten en tekortkomingen op mijn websites. Wijzigingen en correcties zijn voorbehouden. Aan de informatie op deze websites kan op geen enkele wijze rechten worden ontleend. Het is de bezoekers van deze site niet toegestaan verstrekte (auteursrechtelijk beschermd) informatie, producten of diensten zonder voorafgaande toestemming van mij dan voor eigen gebruik op enige manier te vermenigvuldigen, te verspreiden of openbaar te maken.

## **2.Cookiebeleid**

Bij het gebruik van mijn website kan door mijn en/of door derden informatie over jouw gebruik van deze en andere websites worden verzameld, bijvoorbeeld door middel van cookies. Een cookie is een klein bestandje dat met pagina's van een website wordt meegestuurd en door je browser op de harde schijf van je computer wordt opgeslagen. De cookie laat toe dat je browser vervolgens wordt herkend bij herhaald bezoek aan een website. Een cookie weet niet wie je bent. Jouw naam, adres, leeftijd en andere persoonlijke gegevens zijn niet bekend voor een cookie. Een cookie onthoudt alleen jouw voorkeuren en interesses op basis van je surfgedrag.

Cookies zijn nodig om mijn website goed te laten functioneren. Graag leg ik je hieronder uit welke soorten cookies we gebruiken.



### 1. **Functionele cookies**

Functionele cookies zijn nodig voor het correct laten functioneren van (delen van) mijn website. Bijvoorbeeld cookies van Vimeo en YouTube zorgen dat je mijn video's kunt bekijken op mijn website.

### 2. **Analytische cookies**

Analytische cookies zijn voor mij belangrijk. Zonder anonieme input van jou en andere bezoekers heb ik geen beeld van het gebruik van de website en hoe ik deze kan verbeteren om de gebruikservaring en de geboden informatie voor jou nog beter aan te laten sluiten. Daarom gebruik ik Google Analytics.

Google Analytics gebruikt hiervoor cookies. De door het cookie gegenereerde informatie over jouw gebruik van mijn websites (met inbegrip van je IP-adres) wordt overgebracht naar en door Google opgeslagen op servers in de Verenigde Staten. Google gebruikt deze informatie om bij te houden hoe je de website gebruikt en rapporten over de website-activiteit op te stellen. Google mag deze informatie aan derden verschaffen indien Google hiertoe wettelijk wordt verplicht, of voor zover deze derden de informatie namens Google verwerken. Google zal jouw IP-adres niet combineren met andere gegevens waarover Google beschikt. Door gebruik te maken van mijn websites geef je toestemming voor het verwerken van de informatie door Google op de wijze en voor de doeleinden zoals hiervoor omschreven.

### 3. **Marketing cookies**

Marketing cookies kan ik gebruiken om bij te houden welke pagina's je bezoekt en interessant vindt op mijn site. Ik werk bv. met Facebook pixels waardoor ik de informatie en content die ik deel en advertenties die ik gebruik aan laat sluiten bij jouw interesses op basis van je website bezoek.

Als je helemaal geen cookies wilt accepteren van welke website dan ook, dan kun je dit instellen in de standaard instellingen van je browser. Ik wijs je erop dat delen van mijn website mogelijk niet meer werken als je cookies uitschakelt.



In de Nederlandse wet is opgenomen dat er een informatie- en toestemmingsplicht (opt-in) geldt voor het gebruik van cookies. Een opt-in betekent dat ik van tevoren toestemming moet vragen om cookies te mogen plaatsen op je computer. Daarom toon ik je bij het eerste bezoek aan de website eerst een cookie melding. Je kunt hierin aangeven of je hier wel of akkoord gaat met het gebruik van cookies. Wanneer je geen keuze maakt en ervoor kiest om mijn website te blijven gebruiken geef je automatisch akkoord voor het plaatsen van de cookies.