

Algemene Voorwaarden | SusannePistor.com

Artikel 1: Inleiding

1. In deze algemene voorwaarden beschrijven wij zo helder mogelijk de voorwaarden bij het afnemen van producten en diensten. Indien er onduidelijkheden of verdere vragen zijn, kunt u contact opnemen via susanne@susannepistor.com.

Artikel 2: Toepasselijkheid

1. De algemene leveringsvoorwaarden zijn van toepassing op alle diensten en producten van SusannePistor.com. Deze voorwaarden gaan altijd voor die van mijn klanten. Ze zijn ook van toepassing wanneer er derden betrokken worden bij de uitvoering van onze opdrachten.

Artikel 3: Inspanning

1. We begeleiden onze klanten door middel van training, coaching en mentoring, zowel on- als offline. Wij doen het uiterste om afspraken na te komen en het beste te geven wat van we te bieden hebben. We gaan er altijd vanuit dat ditzelfde ook voor onze klanten en toeleveranciers geldt.

Artikel 4: Aansprakelijkheid

1. Natuurlijk kan er iets anders gaan dan gewenst door onverwachte, of onbedoelde, omstandigheden. We gaan ervan uit dat we er samen uitkomen. Mocht dit onverhoopt niet lukken dan staan we open voor bemiddeling. Onze aansprakelijkheid gaat uiteraard niet verder dan het overeengekomen factuurbedrag.

Artikel 5: Bestellingen

1. We doen ons best om de prijzen op de website accuraat en up-to-date te houden. Mocht dit toch niet het geval blijken, dan behouden we ons het recht voor om uw bestelling te annuleren of contact met u op te nemen voor aanvullende betaling voor het betreffende product of dienst.
2. Plaatjes zijn voor illustratieve doeleinden en het werkelijke product kan afwijken van het plaatje.
3. De genoemde prijzen op de website zijn exclusief BTW, tenzij anders vermeld. Het BTW percentage is standaard 21% en in het winkelwagentje wordt dit bij de prijs voor de dienst of het product opgeteld.
4. Voor u uw definitieve bestelling bevestigt in de winkelwagen, is het aan u om te controleren of uw bestelling klopt. Na aankoop krijgt u op korte termijn een bevestiging per email. U dient te betalen voordat u het product of de dienst kunt ontvangen.
5. Onder de volgende omstandigheden behouden wij ons het recht voor om uw bestelling niet te accepteren en te annuleren:
 - a. als uw betaling niet wordt ontvangen.
 - b. als u zich niet aan deze algemene voorwaarden kunt of wil houden.
 - c. als uw bestelling niet beschikbaar is.

6. Indien uw betaling al ontvangen is, storten wij dit zo snel mogelijk, en in ieder geval binnen 30 dagen, terug op uw rekening. U krijg geen extra compensatie.
7. Het kopen van een ticket voor een on- of offline les, masterclass, training of event is definitief. De koop kan niet ongedaan gemaakt worden. Het ticket kan niet geruild worden en is niet overdraagbaar. Er wordt een ticket gekocht voor een bepaalde datum en het ticket is alleen voor die datum geldig.
8. Is onze klant ontevreden, terwijl zij wel heeft ontvangen wat er is beloofd en heeft zij aan alles actief heeft meegewerkt, dan geldt de garantieregel zoals vermeld bij de dienst of het product dat wij leveren. De exacte garantieregel staat vermeld bij het product en is bepalend. Indien er geen geld-terug-mogelijkheid beschreven staat, betekent dit dat iedere aankoop definitief is en dat er geen geld teruggestort kan worden.

Artikel 6: Annulering

1. Wij geven ook meerdaagse trainingen in opdracht van derden. We doen ons uiterste best om het beste te leveren dat we kunnen. We gaan er van uit dat de afspraken die gemaakt worden, nagekomen worden door beide kanten. In het geval dat een meerdaagse training toch geannuleerd wordt door een opdrachtgever, hanteren wij de volgende annuleringsvoorwaarden:
 - a. opdrachten kunnen alleen schriftelijk per email geannuleerd worden.
 - b. tot drie maanden voor aanvang kan er kosteloos geannuleerd worden.
 - c. bij annulering tussen drie maanden en 14 dagen voor aanvang zijn de kosten 50% van het oorspronkelijke bedrag.
 - d. wanneer binnen 14 dagen voor aanvang van de training geannuleerd wordt, is het volledige factuurbedrag verschuldigd.
2. Wij zijn vooraf duidelijk over wat u van ons ontvangt, welke inspanning wij leveren, welk resultaat we nastreven en over de tarieven en de btw/vat. Dit doen wij ofwel via vermelding op de website, in een mondeling gesprek of door middel van een offerte. We hebben een afspraak op het moment dat u een aanmelding via een formulier op een van mijn websites instuurt, een aankoop die via het winkelwagentje in de webshop, een bevestiging per email of de offerte ondertekend terugstuurt.

Artikel 7: Betaling

1. Onze klanten ontvangen op tijd een correcte factuur met een betaaltermijn van 14 dagen. Een betaling binnen deze termijn stellen wij erg op prijs en verwachten wij ook. Door het afnemen van onze dienst of product gaat de koper akkoord met deze betalingstermijn. Als een betaling uitblijft, ontvangt de klant een herinnering en/of nemen wij contact op. Toegang tot een online programma zal opgeschort worden tot de volledige factuur is voldaan. Indien betaling toch uitblijft, doen wij een beroep op een incassobureau en komen de incassokosten bovenop de te innen factuur.

Artikel 8: Intellectuele eigendom

1. Alle website teksten, blogs, en artikelen vallen onder de Creative Commons licentie: dit betekent dat het verspreiden mag worden, maar dan wel onder vermelding van mijn naam 'Susanne Pistor' en een werkende link naar www.susannepistor.com. Het materiaal mag niet bewerkt, verkocht of gebruikt als eigen materiaal worden. Trainingsmateriaal mag niet gekopieerd of verspreid worden. Het materiaal is alleen voor de klant die dit gekocht heeft. Beeldmateriaal dat onderdeel is van een training, zoals foto's en video's, mag niet gebruikt en/of verspreid worden.

Artikel 9: Persoonsgegevens

1. SusannePistor.com verstuurt regelmatig mailing met waardevolle content en informatie over producten, aanbiedingen en gratis trainingen. U ontvangt deze als u zich heeft ingeschreven voor de mailing, heeft mee gedaan aan een challenge of training of als u een product dan wel dienst bij ons heeft afgenomen. Indien u deze niet meer wenst te ontvangen, kunt u simpelweg op afmelden klikken onderaan de email of contact opnemen via susanne@susannepistor.com.
2. Wij delen uw gegevens nooit met derden voor commerciële doeleinden. Wel maken wij gebruik van diverse programma's om emailadressen en bijbehorende gegevens te verzamelen, emails te kunnen versturen, ledensites te kunnen aanbieden.
3. Bij deelname aan een live event georganiseerd door SusannePistor.com gaat de deelnemer ermee akkoord dat er beeldopname kan plaats vinden. Dit kan zowel video als foto zijn. Deze beelden kunnen worden gebruikt voor marketing doeleinden. Deelnemer is hiervan op de hoogte door deze voorwaarden te accepteren en gaat akkoord met gebruik van deze beelden.

Artikel 10: Geheimhouding

1. Bij het bestellen van een online training waarvan de content op de online leeromgeving staat, ontvangt de gebruiker eigen unieke inloggegevens. De gebruiker mag deze gegevens uitsluitend zelf gebruiken en het is niet toegestaan deze aan derden door te geven. De training is voor degene die de training koopt.
2. Susanne Pistor verplicht zich tot volledige geheimhouding van de informatie van deelnemers in het kader van haar activiteiten verkregen en gebruik van de informatie en overleg daarover staat altijd in het teken van dienstbaarheid aan de deelnemer.
3. Deelnemers verplichten zich tot geheimhouding jegens derden van alle informatie die zij van medecursisten tijdens de bijeenkomsten ontvangen en waarvan de cursisten en deelnemers het vertrouwelijke karakter moeten begrijpen.

Artikel 11: Klachtenregeling

1. De klachtenregeling is gericht op het vaststellen van de mogelijkheid of van de noodzaak tot verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening en op het behoud en de verbetering van de relatie met de deelnemers aan haar activiteiten. De regeling dient een zorgvuldige omgang met een deelnemer die een eventuele klacht heeft te garanderen.

2. Klachten worden altijd vertrouwelijk behandeld.
3. Een deelnemer kan tijdens de looptijd van de uitvoering van die activiteit en na afloop tot een maand na afsluiting van die activiteit een schriftelijke klacht over de uitvoering indienen.
4. Mocht er naar het idee van een deelnemer een goede reden zijn om na meer dan een maand een klacht in te dienen, zal ook deze in behandeling worden genomen, indien van de klager redelijkerwijs niet kon worden gevraagd dat deze de klacht eerder indiende.

Artikel 12: Overige bepalingen

1. Op de overeenkomst tussen Susanne Pistor en opdrachtgever of de deelnemer is het Nederlandse recht van toepassing.