



# Algemene voorwaarden

Versie 1.3 (april 2024)

## Algemeen

Dit zijn de algemene voorwaarden van Tekenwijzer. Het adres van Tekenwijzer is Bosruiterweg 33, 3897LV, Zeewolde, met het KvK-nummer 39084552.

Mocht je vragen hebben dan kun je contact opnemen via [support@tekenwijzer.nl](mailto:support@tekenwijzer.nl) of per post: Tekenwijzer, Bosruiterweg 33, 3897LV, Zeewolde.

Tekenwijzer heeft het recht deze algemene voorwaarden te wijzigen. Je stemt ermee in dat steeds de laatste versie van deze algemene voorwaarden op de programma's van toepassing zal zijn.

## Artikel 1 Inleiding

- 1.1 Voor de leesbaarheid van het document hebben we gekozen voor de "wij" vorm.  
Waar 'wij' of 'ons' staat wordt het bedrijf Tekenwijzer bedoeld.

## Artikel 2 Voorwaarden deelname programma's

- 2.1 Zowel particulieren als ondernemers kunnen deelnemen aan de onlineprogramma's bij Tekenwijzer.
- 2.2 In onze programma's delen wij kennis, ervaring en tools. Zelf moet je naast het volgen van het programma voldoende tijd reserveren voor de opdrachten. We kunnen niet garanderen dat het volgen van de programma's successen in je leven genereert.  
Wel zullen we ons inspannen zodat je de juiste handvatten hebt om de programma's met succes te volgen en af te ronden. En staan we binnen de grenzen gedurende de looptijd van het programma voor je klaar. De ondersteuning die we bieden is afhankelijk van welk product je aanschaft. De ondersteuning staat omschreven op de website van de verschillende programma's en of producten.
- 2.3 Online meetings kan je maximaal 24 uur van tevoren afzeggen en kan je een nieuwe afspraak inplannen. Als het gesprek later dan 24 uur van tevoren afgezegd wordt, is er geen restitutie van je betaling.
- 2.4 Tekenwijzer is niet aansprakelijk voor eventuele problemen met weergave van het cursus materiaal en video's veroorzaakt door derden zoals bijv. Apple, Vimeo of YouTube.
- 2.5 Er wordt van je verwacht dat je respectvol met mede-deelnemers omgaat in de community.
- 2.6 Het is niet toegestaan om commerciële aanbiedingen te plaatsen van je eigen business als wel van anderen in de community.



- 2.7 Op alle programma's en afbeeldingen rusten auteursrechten. Niets van deze site mag gekopieerd of anderszins gebruikt worden, zowel online als offline, zonder toestemming van Tekenwijzer.

### Artikel 3 Niet goed geld terug garantie en/of proefperiode

- 3.1 We vinden het belangrijk dat deelnemers tevreden zijn, daarom hebben we een niet goed geld terug garantie. Je kunt uiterlijk 14 (veertien) dagen na de start van het programma je deelname kosteloos annuleren. Annuleren kun je doen door een mail te sturen aan [support@tekenwijzer.nl](mailto:support@tekenwijzer.nl). Indien je al betalingen hebt gedaan, dan zullen we deze bedragen zo spoedig mogelijk restitueren. Wel wordt direct je toegang tot de programma's gestopt en ook de toegang tot de community.
- 3.2 Na de 14 (veertien) daagse periode is het niet meer mogelijk om deelname aan het programma kosteloos te annuleren. Je komt hier expliciet overeen dat artikel 7:408 lid 1 van het BW niet van toepassing is en dat tussentijdse opzegging niet mogelijk is.

### Artikel 4 Prijzen en betaling

- 4.1 De prijzen van de programma's staan vermeld op [www.tekenwijzer.nl](http://www.tekenwijzer.nl) bij de betreffende cursus.
- 4.2 Betaling is mogelijk in 1x of in termijnen. Betaling in termijnen wordt elke maand automatisch voldaan op basis van het aantal termijnen waarvoor gekozen is. Na afronding van het programma blijft de verplichting tot betaling bestaan tot alle termijnen zijn betaald.
- 4.3 Aanbiedingen, prijzen of offertes gelden niet automatisch voor toekomstige programma's of offertes.

### Artikel 5 Intellectueel eigendom/gebruik materialen

- 5.1 Op de teksten, beeldmaterialen en andere materialen van het programma bezitten wij de intellectueel eigendomsrechten. Tijdens en na het programma mag je de materialen gebruiken. Het is niet toegestaan deze te delen met derden, tenzij wij hiervoor schriftelijk toestemming hebben gegeven.
- 5.2 Het is ook niet toegestaan om de opgedane kennis commercieel te verkopen of op te nemen in een eigen programma, tenzij we hier schriftelijk toestemming voor hebben gegeven.

### Artikel 6 Materialen en licenties

- 6.1 We streven ernaar de materialen online voor deelnemers toegankelijk te houden, maar ik kunnen dit niet garanderen. Als we de materialen gaan verwijderen, of verhuizen naar een andere URL, dan zullen we je hierover altijd 3 (drie) maanden van tevoren per e-mail informeren. We zullen dit bericht altijd versturen naar het laatste e-mailadres dat je aan ons bekend hebt gemaakt. Het niet doorgeven van een nieuw e-mailadres komt voor jouw risico.



## Artikel 7 Klachten online programma's

- 7.1 Mocht je ontevreden zijn over het programma of een onderdeel van het programma of de ondersteuning van ons, dan moet je dit zo spoedig mogelijk aan ons laten weten, door een mail te sturen. We ontvangen van jou dan een zo duidelijk mogelijk omschrijving van de klacht, zodat we in staat zijn te reageren en als de klacht gegrond is om deze te herstellen. Een klacht die niet duidelijk is omschreven kan niet in behandeling worden genomen.
- 7.2 Klachten moet je binnen 14 dagen na het volgen van een bepaald programmaonderdeel aan ons melden. Indien je de klacht later meldt, dan heb je geen recht meer op herstel, vervanging of schadeloosstelling.
- 7.3 Ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer een meer uitvoerig antwoord kan worden verwacht.
- 7.4 Ook als je een klacht stuurt, blijft je verplichting tot betaling gewoon bestaan.

## Artikel 8 Aansprakelijkheid

- 8.1 Behoudens opzet of bewuste roekeloosheid, is de totale aansprakelijkheid van ons wegens een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst of uit enige andere hoofde beperkt tot de vergoeding van de directe schade tot maximaal het bedrag van de voor die overeenkomst bedongen prijs, exclusief BTW.
- 8.2 De aansprakelijkheid voor indirecte schade, zoals; gevolgschade.
- 8.3 In geval van een toerekenbare tekortkoming, moet je ons eerst schriftelijk in gebreke stellen, met een redelijke termijn, zodat we in staat zijn om de verplichtingen na te komen, of eventuele fouten te herstellen, of schade te beperken, of op te heffen.

## Artikel 9 Privacy

- 9.1 We nemen de privacy van deelnemers serieus en gebruiken jouw persoonsgegevens alleen in het kader van onze dienstverlening. We houden ons aan de wettelijke regels AVG. Uitgebreide informatie vind je in de Privacy policy van Tekenwijzer.
- 9.2 Alle persoonsgegevens op de site en gerelateerde sites zijn beschermd volgens de AVG normen.

## Artikel 10 Overig

- 10.1 Afwijkingen op deze Algemene Voorwaarden zijn pas van toepassing, indien deze schriftelijk tussen ons en jou overeengekomen zijn.
- 10.2 Indien één of meerdere bepalingen in deze Algemene Voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijft het overige in deze Algemene Voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. We zullen dan in overleg treden om ter vervanging nieuwe bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
- 10.3 Onder schriftelijk wordt tevens verstaan per e-mail.





### Artikel 11 Geschillen annuleringen bij therapie

- 11.1 Bij eventuele geschillen zullen we altijd eerst ons best doen om het geschil onderling op te lossen.
- 11.2 Indien we er onderling niet uitkomen, zullen we geschillen voorleggen aan de beroepsvereniging Vereniging Tekentaal als het therapie of onlinesessies betreft. Komen beide partijen er alsnog niet uit dan is de volgende stap naar SCAG.
- 11.3 Tekenwijzer is aangesloten bij SCAG, de wettelijk verplichte geschillencommissie voor complementaire en alternatieve zorg. Een uitspraak van de geschillencommissie over je klacht (geschil) is bindend, zowel voor jou als de therapeut.
- 11.4 Bij afspraken die niet of binnen 24 uur van tevoren worden afgezegd zijn we helaas genoodzaakt het volledige bedrag van de sessie in rekening te brengen vanwege gemaakte kosten.

### Artikel 12 Cursussen en Workshops

- 12.1 Als een workshop niet door kan gaan vanwege afwezigheid van de docent, wordt de workshop op een later afgesproken tijdstip ingehaald.
- 12.2 Prijzen van live workshops zijn altijd all-in, alle materialen, maaltijd, drankje en hapje worden verzorgd.
- 12.3 Annuleer je de workshop 2 weken van tevoren dan wordt 50% in rekening gebracht wegens gemaakte kosten. Annuleer je 48 uur van tevoren dan wordt 100% in rekening gebracht.
- 12.4 Tekenwijzer kan op geen enkele manier aansprakelijk gesteld worden voor schade aan kleding, andere persoonlijke schade voortvloeiend uit de workshop of schade aan eigendommen, noch voor evt. door de cursist veroorzaakte schade. Cursisten verklaren door betaling bekend te zijn met de algemene voorwaarden.

### Artikel 13 Tekentherapie

- 13.1 Tekentherapie is geschikt voor kinderen en volwassenen.
- 13.2 Tekentherapie is een complementaire therapie. Zo nodig zullen we je doorverwijzen naar specialist of huisarts. Om goed op de hoogte te blijven zijn we HBO Medische Basiskennis & HBO Psychosociale Basiskennis gecertificeerd. Jaarlijks volgen we nascholingen voor deze vakgebieden. Tevens zijn we Registertherapeuten (RBCZ).
- 13.3 Met het oog op de voortdurende verbetering en bevordering van vakbekwaamheid in de beroepsuitoefening is Tekenwijzer geregistreerd en aangesloten bij de beroepsvereniging van tekentaaldocenten, tekentherapeuten en coaches beeldend: Vereniging Tekentaal. We nemen regelmatig deel aan nascholingen, intervisies en supervisie.
- 13.4 We zijn aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie SCAG. Mochten er zich problemen voordoen tussen cliënt /klant en therapeut, en er onderling niet tot een bevredigende oplossing wordt gekomen, dan kan de cliënt/klant zich richten tot de beroepsvereniging Tekentaal. Deze zullen bemiddelen en zo nodig een klachtenfunctionaris inschakelen. [www.tekentaal.nl](http://www.tekentaal.nl).