



Algemene Voorwaarden Tekenwijzer

Artikel 1 – Bedrijfsgegevens

- 1.1 Tekenwijzer, gevestigd aan Westergo 38, 3891 BX Zeewolde, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 39084552, hierna te noemen: "Tekenwijzer".
- 1.2 Contact:
Bezoekadres: Het Landt Goed, Bosruiterweg 33, Zeewolde,
E-mail: support@tekenwijzer.nl
Website: www.tekenwijzer.nl
- 1.3 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle diensten, opleidingen, therapieën, workshops, online programma's en overige producten die door Tekenwijzer worden aangeboden.
- 1.4 Voor de leesbaarheid van het document hebben we gekozen voor de "wij" vorm. Waar 'wij' of 'ons' staat wordt het bedrijf Tekenwijzer bedoeld.
- 1.5 Tekenwijzer behoudt zich het recht voor deze algemene voorwaarden te wijzigen. De meest actuele versie wordt gepubliceerd op de website van Tekenwijzer en is vanaf het moment van publicatie van toepassing op de overeenkomsten.

Artikel 2 – Definities

- 2.1 **Deelnemer / cursist / cliënt:** de natuurlijke persoon of ondernemer die zich individueel inschrijft voor en gebruik wil maken of maakt van een dienst, opleiding, workshop, therapie of programma van Tekenwijzer.
- 2.2 **Klant:** de organisatie, werkgever of opdrachtgever die namens één of meerdere personen een dienst, workshop, opleiding of programma bij Tekenwijzer afneemt en daarmee de overeenkomst aangaat.
- 2.3 **Overeenkomst:** iedere overeenkomst tussen Tekenwijzer en deelnemer / klant / cliënt met betrekking tot deelname aan een dienst, opleiding of programma.
- 2.4 **Opleidingsproduct:** opleidingen, trainingen, workshops, nascholingen en andere educatieve activiteiten die door Tekenwijzer worden aangeboden.
- 2.5 **Online programma:** digitale trainingen, cursussen of coachingstrajecten die via internet worden aangeboden.
- 2.6 **Open inschrijving:** een opleidingsproduct waarvoor individuele deelnemers zich kunnen inschrijven.
- 2.7 **Therapie:** iedere vorm van professionele begeleiding of behandeling die door Tekenwijzer wordt aangeboden, gericht op persoonlijke

ontwikkeling, emotioneel welzijn of herstel, waarbij tekenen of andere creatieve methoden worden gebruikt als hulpmiddel om inzicht, verwerking of verandering te bevorderen.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

- 3.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen, overeenkomsten en diensten van Tekenwijzer.
- 3.2 Afwijkingen van deze voorwaarden zijn uitsluitend geldig indien deze schriftelijk zijn overeengekomen.
- 3.3 Eventuele algemene voorwaarden van de deelnemer/klant worden uitdrukkelijk van de hand gewezen.
- 3.4 Indien één of meerdere bepalingen uit deze voorwaarden geheel of gedeeltelijk nietig blijken te zijn, blijven de overige bepalingen volledig van kracht.

Artikel 4 – Totstandkoming van de overeenkomst

- 4.1 Een overeenkomst komt tot stand zodra:
 - de deelnemer/klant zich heeft ingeschreven via de website, e-mail of andere communicatiemiddelen; en
 - Tekenwijzer de inschrijving heeft bevestigd, of
 - betaling (geheel of gedeeltelijk) heeft plaatsgevonden.
- 4.2 Tekenwijzer behoudt zich het recht voor een inschrijving zonder opgave van redenen te weigeren.

Artikel 5 – Deelname aan programma's en opleidingen

- 5.1 Zowel particulieren als ondernemers kunnen deelnemen aan de diensten van Tekenwijzer.
- 5.2 Tekenwijzer spant zich in om kwalitatieve opleidingen, trainingen en begeleiding te bieden. Er kan echter geen garantie worden gegeven voor specifieke resultaten. De deelnemer blijft zelf verantwoordelijk voor:
 - het toepassen van de aangereikte kennis
 - eigen beslissingen en handelingen
 - het reserveren van voldoende tijd voor opdrachten of oefeningen.
- 5.3 De ondersteuning die Tekenwijzer biedt is afhankelijk van het product dat is aangeschaft en staat beschreven op de website.
- 5.4 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.



- 5.5 Deelnemers dienen respectvol met elkaar om te gaan binnen communities, groepsprogramma's en bijeenkomsten.
- 5.6 Het is niet toegestaan om zonder toestemming commerciële aanbiedingen te plaatsen binnen communities of groepen van Tekenwijzer.
- 5.7 Tekenwijzer behoudt zich het recht voor deelnemers bij ongepast gedrag uit een programma of community te verwijderen zonder restitutie van reeds betaalde bedragen.

Artikel 6 – Prijzen en betaling

- 6.1 De actuele prijzen van diensten en opleidingen staan vermeld op de website van Tekenwijzer of in een offerte. Facturen dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan, tenzij schriftelijk anders overeengekomen.
- 6.2 Betaling kan plaatsvinden:
 - in één termijn
 - in meerdere termijnen indien deze mogelijkheid wordt aangeboden.
- 6.3 Bij betaling in termijnen blijft de volledige betalingsverplichting bestaan totdat alle termijnen zijn voldaan. Indien betaling uitblijft is Tekenwijzer gerechtigd:
 - toegang tot online materiaal te blokkeren
 - deelname aan programma's op te schorten
 - verdere dienstverlening te stoppen.Totdat volledig aan de betalingsverplichtingen is voldaan.
- 6.4 Alle redelijke kosten ter verkrijging van betaling, zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk, komen voor rekening van de deelnemer.

Artikel 7 – Herroepingsrecht en annulering

7.1 Online programma's

- 7.1.1 Voor online programma's geldt een herroepingsrecht van 14 dagen na aankoop, mits nog geen substantieel gebruik is gemaakt van het programma.
- 7.1.2 Indien de deelnemer/klant binnen deze termijn annuleert, worden reeds betaalde bedragen gerestitueerd en vervalt de toegang tot het programma.
- 7.1.3 Na deze periode is tussentijdse beëindiging niet mogelijk en blijft de betalingsverplichting bestaan.

7.2 Annulering door deelnemer of klant (niet vallend onder de wettelijke herroepingsregeling)

- 7.2.1 Voor overeenkomsten waarbij de wettelijke herroepingsregeling voor online aankopen niet van toepassing is, zoals bij zakelijke klanten, werkgevers, organisaties of groepsboekingen (bijvoorbeeld workshops, trainingen of opleidingen voor meerdere deelnemers), gelden de volgende annuleringsvoorwaarden bij annulering door de deelnemer of klant.
- 7.2.2 Bij annulering is de deelnemer of klant het volgende percentage van de totale opleidings- of programmakosten verschuldigd:
- Annulering meer dan 8 weken vóór aanvang:** 10% van de kosten verschuldigd (90% restitutie)
- Annulering tussen 4 en 8 weken vóór aanvang:** 50% van de opleidingskosten verschuldigd
- Annulering tussen 2 en 4 weken vóór aanvang:** 75% van de kosten verschuldigd
- Annulering binnen 2 weken vóór aanvang:** 100% van de opleidingskosten verschuldigd
- 7.2.3 Onder deze regeling vallen onder andere overeenkomsten waarbij een werkgever, organisatie of andere opdrachtgever een opleiding, training, workshop of programma afneemt voor één of meerdere deelnemers, of waarbij deelnemers op een later moment instromen in een reeds overeengekomen traject.
- 7.2.4 Indien Tekenwijzer reeds kosten heeft gemaakt voor locaties, materialen of organisatie die niet meer kosteloos geannuleerd kunnen worden, kunnen deze aanvullende kosten aan de deelnemer of klant worden doorberekend.

Artikel 8 – Workshops

- 8.1 Indien een workshop door omstandigheden aan de zijde van Tekenwijzer niet kan plaatsvinden, wordt een vervangende datum aangeboden.
- 8.2 Prijzen van workshops zijn inclusief materialen, maaltijden en drankjes tenzij anders vermeld.
- 8.3 Tekenwijzer is niet aansprakelijk voor schade aan persoonlijke eigendommen van deelnemers tijdens workshops.

Artikel 9 – Therapie en sessies

- 9.1 Tekentherapie is een complementaire therapievorm voor kinderen en volwassenen.
- 9.2 De dienstverlening van Tekenwijzer vervangt geen medische of psychologische behandeling.
- 9.3 Indien nodig kan Tekenwijzer een cliënt doorverwijzen naar een arts of specialist.
- 9.4 Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren te worden geannuleerd. Bij annulering binnen 24 uur wordt het volledige bedrag van de sessie in rekening gebracht.
- 9.5 Bij eventuele geschillen zullen we altijd eerst ons best doen om het geschil onderling op te lossen. 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.
- 9.6 Tekenwijzer is aangesloten bij Beroepsvereniging Tekentaal en 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 voor ons.

Artikel 10 – Intellectueel eigendom

- 10.1 Alle intellectuele eigendomsrechten op cursusmateriaal, methodes, teksten, video's, beeldmateriaal en overige inhoud berusten bij Tekenwijzer of haar licentiegevers.
- 10.2 Het is zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tekenwijzer niet toegestaan om:
 - materialen te kopiëren
 - materialen te verspreiden
 - materialen commercieel te gebruiken
 - materialen te verwerken in eigen trainingen of opleidingen.
- 10.3 Het cursusmateriaal is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik van de deelnemer. Overtreding van deze bepaling kan leiden tot directe beëindiging van deelname en juridische stappen.

Artikel 11 – Geheimhouding

- 11.1 Partijen zijn verplicht tot geheimhouding van alle vertrouwelijke informatie die zij in het kader van de overeenkomst verkrijgen.
- 11.2 Deze verplichting blijft ook na beëindiging van de overeenkomst bestaan.

Artikel 12 – Aansprakelijkheid

- 12.1 Tekenwijzer spant zich in haar diensten zorgvuldig uit te voeren.
- 12.2 Tekenwijzer is niet aansprakelijk voor schade die voortvloeit uit deelname aan een programma, opleiding, workshop of therapie, tenzij sprake is van opzet of grove nalatigheid.
- 12.3 Indien Tekenwijzer aansprakelijk wordt gesteld, is de aansprakelijkheid beperkt tot maximaal het bedrag dat voor de betreffende dienst is betaald. Tekenwijzer is niet aansprakelijk voor indirecte schade, waaronder:
 - gevolgschade
 - gederfde winst
 - gemiste besparingen
 - bedrijfsstagnatie
- 12.4 De deelnemer vrijwaart Tekenwijzer tegen aanspraken van derden die voortvloeien uit handelingen van de deelnemer.

Artikel 13 – Overmacht

- 13.1 Onder overmacht wordt verstaan iedere situatie buiten de invloed van Tekenwijzer waardoor de uitvoering van de overeenkomst redelijkerwijs niet kan worden verlangd.
- 13.2 Hieronder vallen onder meer:
 - ziekte
 - pandemieën
 - overheidsmaatregelen
 - storingen in systemen of internetdiensten
 - uitval van locaties of docenten.
- 13.3 Tijdens overmacht worden verplichtingen opgeschort. Indien een overmachtssituatie langer dan zes maanden duurt, hebben beide partijen het recht de overeenkomst te beëindigen zonder schadevergoeding.

Artikel 14 – Klachtenregeling

- 14.1 Klachten over diensten of opleidingen van Tekenwijzer kunnen schriftelijk worden ingediend via: support@tekenwijzer.nl. De klacht dient zo duidelijk mogelijk te worden omschreven.
- 14.2 Tekenwijzer bevestigt de ontvangst van de klacht en zal deze binnen 4 weken inhoudelijk behandelen.
- 14.3 Indien meer tijd nodig is voor onderzoek ontvangt de deelnemer een bericht met een indicatie van de afhandelingstermijn.

- 14.4 Voor therapiegerelateerde klachten kan tevens gebruik worden gemaakt van de klachtenregeling van de beroepsvereniging of geschillencommissie waarbij Tekenwijzer is aangesloten.

Artikel 15 – Toepasselijk recht en geschillen

- 15.1 Op alle overeenkomsten tussen Tekenwijzer en deelnemer /klant / cliënt is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
- 15.2 Partijen zullen zich inspannen om geschillen eerst in onderling overleg conform de klachtenregeling op te lossen. Indien dit niet mogelijk blijkt, worden geschillen voorgelegd aan de bevoegde rechter in het arrondissement waar Tekenwijzer is gevestigd, tenzij dwingend recht anders bepaalt.

Artikel 16 – Bescherming van methode en opleidingsconcept

- 16.1 Alle door Tekenwijzer ontwikkelde methodes, werkwijzen, modellen, oefeningen, lesstructuren en opleidingsconcepten, waaronder maar niet beperkt tot de methode en opleiding "Tekentaalspecialist", vormen het intellectueel eigendom van Tekenwijzer.
- 16.2 Deze methodes en opleidingsconcepten worden beschouwd als unieke bedrijfskennis en zijn beschermd onder het auteursrecht en het intellectueel eigendomsrecht.
- 16.3 Het is deelnemers en klanten uitdrukkelijk niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tekenwijzer:
- de methode, geheel of gedeeltelijk, te kopiëren;
 - de methode of onderdelen daarvan te publiceren of openbaar te maken;
 - de methode te gebruiken voor het ontwikkelen van eigen opleidingen, trainingen, cursussen of programma's;
 - het opleidingsconcept of de structuur van de opleiding te reproduceren;
 - lesmateriaal of oefeningen te gebruiken in commerciële, semi-commerciële of particuliere groepsactiviteiten, ongeacht prijsstelling of vergoeding.
- 16.4 Overtreding van deze bepaling kan leiden tot:
- onmiddellijke beëindiging van deelname aan het programma, de opleiding of het traject;
 - juridische stappen en aanspraak op schadevergoeding door Tekenwijzer.



Artikel 17 – Gebruik van kennis na afronding opleiding

- 17.1 Deelnemers mogen de tijdens de opleiding of het programma van Tekenwijzer opgedane kennis en vaardigheden toepassen binnen hun eigen professionele praktijk, mits dit geen kopie of afgeleide opleiding, training of methode vormt die gebaseerd is op de opleidingsstructuur, inhoud of methodiek van Tekenwijzer.
- 17.2 Het is deelnemers uitdrukkelijk niet toegestaan om een opleiding, cursus, training of workshop te ontwikkelen of aan te bieden die substantieel gebaseerd is op de inhoud, structuur of methodiek van Tekenwijzer, of deze tegen een prijs aan te bieden die significant lager ligt dan de marktconforme tarieven, waardoor de professionele markt en andere Tekenwijzer-gecertificeerde professionals onevenredig worden benadeeld.

Artikel 18 – Gebruik van naam en positionering

- 18.1 Het gebruik van de naam "Tekenwijzer" of "Tekentaalspecialist" in marketing, promotie, websites, sociale media of andere communicatie is uitsluitend toegestaan met voorafgaande schriftelijke toestemming van Tekenwijzer.
- 18.2 Deelnemers mogen zich uitsluitend "opgeleid door Tekenwijzer" of een vergelijkbare formulering noemen indien zij de opleiding daadwerkelijk hebben afgerond.
- 18.3 Het is niet toegestaan om zich voor te doen als vertegenwoordiger, partner, docent of opleider namens Tekenwijzer zonder expliciete schriftelijke overeenkomst.

Artikel 19 – Certificering en gebruik van de titel Tekentaalspecialist

- 19.1 De titel "Tekentaalspecialist" mag uitsluitend worden gebruikt door deelnemers die de volledige opleiding succesvol hebben afgerond en aan alle opleidingsvoorwaarden hebben voldaan.
- 19.2 Tekenwijzer behoudt zich het recht voor om voorwaarden te stellen aan het verkrijgen van een certificaat of diploma, waaronder maar niet beperkt tot:
 - aanwezigheid bij opleidingsdagen
 - het afronden van opdrachten
 - het succesvol afronden van evaluaties of praktijkopdrachten
 - actieve deelname aan het programma

- 19.3 Indien een deelnemer niet aan deze voorwaarden voldoet, kan Tekenwijzer besluiten geen certificaat te verstrekken.
- 19.4 Het certificaat blijft eigendom van Tekenwijzer en kan worden ingetrokken indien sprake is van misbruik van de methode, onjuist gebruik van de titel of gedrag dat de reputatie van Tekenwijzer schaadt.

Artikel 20 – Non-concurrentie en bescherming van opleiding

- 20.1 Deelnemer zal gedurende een periode van twee jaar na afronding of beëindiging van de opleiding geen opleiding, training of cursus ontwikkelen of aanbieden die substantieel gebaseerd is op de methodiek, structuur, inhoud of oefeningen van de opleidingen van Tekenwijzer.
- 20.2 Onder substantieel gebaseerd wordt mede verstaan opleidingen die in belangrijke mate voortbouwen op de methodiek "Tekentaalspecialist" of de opleidingsstructuur van Tekenwijzer.
- 20.3 Deze bepaling is noodzakelijk ter bescherming van de intellectuele eigendomsrechten, bedrijfskennis en opleidingsconcepten van Tekenwijzer.
- 20.4 Overtreding van deze bepaling kan leiden tot juridische stappen en een vordering tot schadevergoeding.

Artikel 21 – Voortdurende geldigheid overige bepalingen

- 21.1 Alle overige bepalingen in deze algemene voorwaarden, waaronder de bepalingen met betrekking tot therapie, workshops, aansprakelijkheid, betaling en klachtenregeling, blijven onverminderd van kracht naast de bepalingen met betrekking tot opleidingen.

Artikel 22 – Bescherming van methodiek en opleidingsconcept

- 22.1 De door Tekenwijzer ontwikkelde methodiek "Tekentaal", de opleiding "Tekentaalspecialist", en alle bijbehorende opleidingsstructuren, lesopbouwen, modellen, oefeningen, materialen, formats, werkvormen en didactische concepten vormen een beschermd opleidingsconcept en bedrijfsgeheim van Tekenwijzer.
- 22.2 Deze methodiek en opleidingsconcepten worden beschermd door het auteursrecht, het databankrecht, het handelsnaamrecht en de regels omtrent bescherming van bedrijfsgeheimen zoals bedoeld in de Wet bescherming bedrijfsgeheimen.

- 22.3 Het is deelnemers, oud-deelnemers of derden niet toegestaan om zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Tekenwijzer:
- de methodiek geheel of gedeeltelijk te reproduceren
 - opleidingsstructuren of lesopbouwen te kopiëren
 - vergelijkbare opleidingen te ontwikkelen op basis van het concept
 - materialen, formats of oefeningen uit de opleiding commercieel te gebruiken
 - trainingsprogramma's te ontwikkelen die substantieel overeenkomen met de opleiding van Tekenwijzer
- 22.4 Indien Tekenwijzer constateert dat een deelnemer of oud-deelnemer handelt in strijd met deze bepaling, behoudt Tekenwijzer zich het recht voor om:
- juridische stappen te ondernemen
 - schadevergoeding te vorderen
 - het gebruik van titel, certificaat of verwijzing naar de opleiding in te trekken
- 22.5 Deze bepaling blijft ook na beëindiging van de overeenkomst of afronding van de opleiding volledig van kracht.

Artikel 23 – Contractuele boete bij overtreding intellectueel eigendom

- 23.1 Indien een deelnemer/klant of oud-deelnemer/klant handelt in strijd met de bepalingen inzake intellectueel eigendom, bescherming van methodiek, opleidingsconcept of non-concurrentie, verbeurt deze zonder nadere ingebrekestelling een direct opeisbare contractuele boete.
- 23.2 Deze boete bedraagt €5.000 per overtreding en €500 voor iedere dag dat de overtreding voortduurt, onverminderd het recht van Tekenwijzer om aanvullende schadevergoeding te vorderen indien de daadwerkelijke schade hoger blijkt te zijn.
- 23.3 Het opleggen van deze boete laat het recht van Tekenwijzer om juridische stappen te ondernemen of een verbod via de rechter te verkrijgen onverlet.

Artikel 24 – Elektronische overeenkomst en bewijskracht

- 24.1 Een overeenkomst tussen Tekenwijzer en deelnemer kan elektronisch tot stand komen via inschrijving op de website, via e-mail of via een digitaal betaalsysteem.
- 24.2 Digitale bevestigingen, e-mailcommunicatie en betaalbewijzen gelden als rechtsgeldig bewijs van de totstandkoming van de overeenkomst.
- 24.3 Door inschrijving, betaling of deelname verklaart de deelnemer akkoord te gaan met deze algemene voorwaarden.
- 24.4 Door deelname aan een dienst, opleiding of therapie van Tekenwijzer verklaart de deelnemer kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en hiermee akkoord te gaan.