



## Algemene en annuleringsvoorwaarden, privacyverklaring en klachtenprocedure

*Storing AUB cursustrajecten, workshops, coaching voor makers van kunst [www.storingaub.nl](http://www.storingaub.nl)*

### **Aanmelden**

Inschrijven voor een groepstraject of workshop is mogelijk via het online formulier op de website. Na aanmelding volgt een intake. Plaatsing gebeurt op volgorde van aanmelding.

Als het maximale aantal deelnemers in een groep al is bereikt, is het in overleg mogelijk om op een reservelijst te komen. Als er een plaats vrij komt, krijg je daarover zo spoedig mogelijk bericht.

Aanmelden voor individuele coaching kan telefonisch of via e-mail. Er volgt een intake.

### **Bevestiging en betaling**

Is na intake je deelname aan groepstraject of workshop definitief, dan ontvang je een deelnemersovereenkomst die je getekend retour stuurt. Circa 4 weken voordat het cursustraject of de workshop begint ontvang je bericht per e-mail met actuele praktische informatie over de betaling, bereikbaarheid van de locatie, parkeren, eventuele voorbereidingen, etc.

De kosten voor een groepstraject of workshop zijn inclusief aanvullend inhoudelijk cursusmateriaal (hand-outs). Materialen voor het maken van thuisopdrachten zijn niet inbegrepen. Cursusbedragen zijn niet btw-belast (onderwijsvrijstelling).

Bij individuele coaching ontvang je een factuur na afloop van elke sessie, tenzij anders overeengekomen.

## **Annuleren**

Aanmelden voor een groepstraject of workshop verplicht in principe tot deelname. Kosteloos annuleren is mogelijk tot 6 weken vóór aanvang. Annuleer je tot 4 weken vóór aanvang, dan wordt 50 procent van het cursusgeld in rekening gebracht. Bij annulering minder dan 4 weken voor aanvang is het volledige bedrag verschuldigd.

Uitzondering op de verplichte annuleringskosten geldt als iemand anders (bijvoorbeeld afkomstig van de reservelijst) de plaats in de groep kan innemen. In dat geval komen de annuleringskosten te vervallen.

Wie onverhoopt tijdens de looptijd van een traject om welke reden dan ook een of meer bijeenkomsten niet kan bijwonen, heeft helaas geen recht op restitutie. Wel is het mogelijk om in overleg (indien relevant) een gemiste bijeenkomst bij te wonen op een andere cursuslocatie.

Bij annulering van een afspraak voor individuele coaching minder dan 24 uur van te voren wordt de sessie volledig in rekening gebracht.

Annuleren kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.

## **Gaat het programma door**

Uiterlijk twee weken voordat een groepstraject of workshop begint, wordt definitief vastgesteld of er voldoende deelnemers zijn om het door te laten gaan. Mocht een groepstraject of workshop onverhoopt niet doorgaan, dan hoor je dat zo snel mogelijk. Reeds betaald cursusgeld krijg je in dat geval teruggestort. Restitutie vindt zo snel mogelijk maar in ieder geval binnen 14 dagen plaats.

## **Uitval**

Door bijzondere onvoorziene omstandigheden (bijvoorbeeld wegens ziekte van een docent) kunnen data van groepstrajecten of workshops wijzigen. Mocht een bijeenkomst uitvallen, dan wordt deze ingehaald, waarbij de datum door de docent wordt vastgesteld, zo veel mogelijk in goed overleg met de deelnemers.

Storing AUB behoudt zich het recht voor bij uitval een vervangende docent in te zetten.

## **Prijzen**

Alle bedragen voor groepstrajecten, workshops en coaching zijn inclusief aanvullend inhoudelijk cursusmateriaal (hand-outs). Materialen voor het maken van thuisopdrachten zijn niet inbegrepen. Bedragen zijn niet btw-belast (onderwijsvrijstelling).

## **Betaalwijze**

Cursusgelden dienen te worden overgemaakt op rekeningnummer IBAN NL 34 INGB 0006 880394 t.n.v. Stephanie Jansen in Zwolle onder vermelding van Storing AUB en naam/factuurnummer.

## **Betalingstermijn**

Betaling dient te geschieden binnen 21 dagen na de factuurdatum, maar altijd vóór aanvang van het cursustraject.

Bij niet-tijdige betaling behoudt Storing AUB zich het recht voor herinnerings- of incassokosten in rekening te brengen.

## **Copyright lesmateriaal**

De maker van het lesmateriaal behoudt het copyright van het verstrekte materiaal (handouts).

## **Eigendomsrecht lesmateriaal**

Uitgedeeld lesmateriaal (handouts) blijft eigendom van de deelnemer. Dit eigendomsrecht geldt ook voor de werkstukken die door deelnemers in opdracht van Storing AUB worden gemaakt.

## **Wettelijke bedenktijd**

Voor deelnemers (consumenten) geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen na ondertekening van de deelnemersovereenkomst. Deze bedenktijd geldt ook indien de deelnemer zich aanmeldt namens bedrijf of werkgever die de kosten betaalt. Indien bedrijf of werkgever zelf het contract afsluit, geldt geen bedenktijd.

## **Omgang met persoonsgegevens / privacyverklaring (AVG)**

Storing AUB verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt. We verwerken: voor- en achternaam, telefoonnummer, e-mailadres en eventuele andere persoonsgegevens die je actief verstrekt in correspondentie en/of telefonisch. Deze persoonsgegevens verwerken we uitsluitend om je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren en om je te informeren over wijzigingen in onze dienstverlening. Storing AUB neemt geen besluiten op basis van geautomatiseerde verwerkingen over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Storing AUB bewaart persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor gegevens worden

verzameld. Storing AUB verkoopt gegevens niet aan derden en zal deze uitsluitend verstrekken indien dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting. Met eventuele bedrijven die jouw gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van jouw gegevens. Storing AUB blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heb je het recht om je eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van jouw persoonsgegevens door Storing AUB en heb je het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat je bij ons een verzoek kan indienen om de persoonsgegevens die wij van jou beschikken in een computerbestand naar jou of een ander, door jou genoemde organisatie, te sturen. Je kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van je persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van je toestemming of bezwaar op de verwerking van jouw persoonsgegevens sturen naar [info@storingaub.nl](mailto:info@storingaub.nl). Storing AUB wil je er tevens op wijzen dat je de mogelijkheid hebt om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons) Storing AUB neemt de bescherming van jouw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als jij het idee hebt dat jouw gegevens toch niet goed beveiligd zijn of er zijn aanwijzingen van misbruik, neem dan contact op via [info@storingaub.nl](mailto:info@storingaub.nl).

## **Vertrouwelijkheid**

Alle informatie die tijdens bijeenkomsten of op andere contactmomenten door deelnemers en docenten wordt gedeeld en naar haar aard als vertrouwelijk kan worden beschouwd (zoals persoonlijke ervaringen en casuïstiek), behandelen deelnemers en docenten als vertrouwelijk en delen zij niet buiten de groep.

Het maken van foto-, audio- of video-opnamen tijdens bijeenkomsten is alleen toegestaan met toestemming van alle aanwezigen en is uitsluitend bedoeld voor persoonlijk gebruik, niet voor publicatie of verdere verspreiding (tenzij anders overeengekomen).

Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook gelden na afloop van de samenwerking, het traject of de workshop, voor zo ver de informatie naar haar aard als vertrouwelijk kan worden beschouwd.

## **Klachtenprocedure**

Bij onenigheid hanteert Storing AUB de volgende klachtenprocedure.

1. Van deze regeling kunnen gebruik maken: deelnemers, docenten en andere contractanten van Storing AUB gedurende de looptijd van hun inschrijving of

contract. Zij kunnen ook na deze looptijd hiervan gebruik maken, indien de klacht een voorval of situatie betreft die binnen de periode van inschrijving of binnen de contractperiode heeft plaatsgevonden, maar niet langer dan maximaal 1 jaar (365 dagen) geleden.

2. Een klacht kan schriftelijk ingediend worden bij Stephanie Jansen, initiatiefnemer/eigenaar van Storing AUB, [info@storingaub.nl](mailto:info@storingaub.nl) 06-24613047.

3. Een klacht wordt altijd vertrouwelijk behandeld.

4. Na ontvangst van een klacht neemt Stephanie Jansen zo snel mogelijk maar binnen 7 werkdagen mondeling of schriftelijk contact op met de indiener van de klacht. De definitieve afhandeling volgt binnen 4 weken. Als er meer tijd nodig is om onderzoek te doen, ontvangt de indiener van de klacht daarover bericht, waarbij het uitstel wordt toegelicht. Daarbij wordt ook een indicatie gegeven van de nieuwe te verwachten afhandelingstermijn.

5. Indien een klacht een of meer personen aangaat, volgt Storing AUB een zorgvuldige procedure van hoor en wederhoor. Met de indiener van de klacht vindt een gesprek plaats indien hij/zij dat wenst.

6. Als men niet tot overeenstemming komt, vragen partijen een bindend advies aan een onafhankelijke geschillencommissie. De geschillencommissie van Storing AUB bestaat uit mevr. S. Zwiers te Zwolle en mevr. J. Schellevis te Zwolle.

7. Na ontvangst van dit verzoek stuurt de geschillencommissie een bevestiging, gevolgd door een bindend besluit binnen 21 werkdagen. Beslissingen over een klacht worden schriftelijk en met redenen omkleed aan klager meegedeeld. De eventuele consequenties van een beslissing worden zo snel mogelijk door Storing AUB afgehandeld. Alle partijen gaan vertrouwelijk om met de informatie.

8. Correspondentie en documentatie over de klacht en de wijze van afhandelen wordt gedurende maximaal 1 jaar schriftelijk bewaard.

9. Wanneer de klacht niet naar volle tevredenheid wordt opgelost is het Nederlands recht van toepassing en staat het de indiener van de klacht vrij om juridische stappen te ondernemen.