

# Algemene voorwaarden - v21

Spraakwater Sessies

29-01-2020

## ALGEMENE VOORWAARDEN

Alle hieronder genoemde bedrijven hanteren dezelfde voorwaarden.

-----  
Sprakwater Sessies (eenmanszaak) is een bedrijf van Rudolf Juliet  
Van Nelleweg 1  
3044 BC Rotterdam  
Van Nelle Fabriek, Expeditiegebouw

www.spraakwater.nl  
sessie@spraakwater.nl

Kamer van Koophandel Rotterdam: 24374291  
Rabobank Rotterdam: NL10 RABO 0105 8689 73  
BTW nummer: NL002050077B41

Handelsnamen, merken, labels van Sprakwater Sessies:

www.spraakwater-sessies.nl  
www.academy-agents.nl  
www.my-classroom.online  
www.klaslokaal.online

-----  
Retail Training Huis (V.O.F.) is een bedrijf van Rudolf Juliet & Gordon de Boer  
Perzikengarde 15  
3344 DB Hendrik-Ido-Ambacht

www.retailth.nl  
www.retailtraininghuis.nl  
info@retailth.nl

Kamer van Koophandel Rotterdam: 68944500  
ABN AMRO BANK Rotterdam: NL33 ABNA 0247 5358 18  
BTW nummer: 8576.59.224

## 1. Algemeen

- 1.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle aanbiedingen van en opdrachten aan Sprakwater Sessies, Academy Agents en Retail Training Huis, hierna te noemen: Het Trainers Collectief.
- 1.2 Op alle betrekkingen tussen Het Trainers Collectief en de opdrachtgevers is het Nederlandse recht van toepassing.
- 1.3 Alle aanbiedingen van Het Trainers Collectief zijn vrijblijvend.
- 1.4 Alle genoemde tarieven op de website, in emails en in voorstellen zijn exclusief BTW.

## 2. Definities

### 2.1 Trainingsvormen:

- de "open-inschrijvingen" zijn toegankelijk voor medewerkers van verschillende opdrachtgevers.
- de "in-company" trainingen zijn alleen toegankelijk voor medewerkers van één opdrachtgever.

2.2 Opdrachtgever: iedere natuurlijke en rechtspersoon die zich door Het Trainers Collectief laat adviseren en / of door Het Trainers Collectief trainingen laat verzorgen en / of andere activiteiten laat uitvoeren.

2.3 Opdracht: de afspraken tussen Het Trainers Collectief en de opdrachtgever. Bij open-inschrijvingen wordt de opdracht online aangemeld en per mail bevestigd door Het Trainers Collectief. Bij in-company trainingen wordt de opdracht vastgelegd in een overeenkomst.

2.4 Overeenkomst: op de overeenkomst (of bevestiging per e-mail) wordt minimaal vastgelegd:

- naam van de opdrachtgever.
- omschrijving van de door Het Trainers Collectief uit te voeren werkzaamheden.
- data van uitvoering van de werkzaamheden.
- de kosten.
- de betalingscondities.

## 3. Toepasselijkheid

3.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op alle rechtsverhoudingen tussen Het Trainers Collectief en

opdrachtgever, behoudens wijzigingen in deze voorwaarden, welke door beide partijen schriftelijk dienen te zijn bevestigd.

#### 4. Totstandkoming van de overeenkomst

4.1 In-company: De overeenkomst geldt vanaf het moment dat de door opdrachtgever en Het Trainers Collectief ondertekende opdrachtbevestiging, door Het Trainers Collectief retour is ontvangen. Of wanneer de opdracht mondeling of per mail voor akkoord is bevestigd. Bij Open-inschrijving geldt de overeenkomst vanaf het moment dat de opdrachtgever de (online) inschrijving heeft verzonden.

4.2 De toegangsprijs van de open inschrijving dient uiterlijk 7 dagen voorafgaand aan de uitvoerdatum op de rekening van Het Trainers Collectief te zijn bijgeschreven.

4.3 Het staat partijen vrij te bewijzen dat de overeenkomst op andere wijze tot stand is gekomen.

#### 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

5.1 Opdrachtgever is gehouden alle gegevens en bescheiden, welke Het Trainers Collectief nodig heeft voor het correct uitvoeren van de verstrekte opdracht, tijdig ter beschikking te stellen.

5.2 Op verzoek van de opdrachtgever worden de ter beschikking gestelde bescheiden aan hem geretourneerd.

#### 6. Uitvoering van de opdracht

6.1 Het Trainers Collectief bepaalt de wijze waarop en door welke perso(o)n(en) de verleende opdracht wordt uitgevoerd.

6.2 Indien opdrachtgever derden bij de uitvoering van de opdracht wenst te betrekken, zal hij daartoe slechts overgaan na instemming van Het Trainers Collectief.

#### 7. Locatie

7.1 Voor een open-inschrijving selecteert Het Trainers Collectief geschikte trainingslocaties.

7.2 Bij in-company sessies kan de opdrachtgever naar eigen voorkeur een trainingslocatie in Nederland bepalen. Bij het bepalen van de keuze en de reservering zal Het Trainers Collectief desgewenst adviseren en/of bemiddeling verlenen.

7.3 Bij in-company sessies die buiten Nederland worden verzorgd, zijn reiskosten en kosten van verzekeringen voor rekening van de opdrachtgever.

7.4 Het Trainers Collectief behoudt zich het recht voor, niet akkoord te gaan met het door de opdrachtgever geselecteerde trainingslocatie.

7.5 Bij een open-inschrijving zijn alle kosten van de trainingslocatie (zaalhuur en collectief gebruikte consumpties) inbegrepen.

7.6 Bij in-company sessies zijn de kosten van de trainingslocatie voor rekening van de opdrachtgever.

7.7 Bij meerdaagse sessies is het raadzaam de deelnemers te laten overnachten. De avonden bieden ook gelegenheid tot nuttig samenzijn. Wanneer het merendeel der deelnemers blijft overnachten, blijft de trainer gewoonlijk ook op de locatie. Tenzij anders is overeengekomen, zijn de kosten van logies en ontbijt van alle overnachtende deelnemers én de trainer, voor rekening van de opdrachtgever.

7.8 Bij in-company sessies op een locatie met een reisafstand van meer dan 120 km, zijn de kosten van logies en ontbijt van de trainer - tot maximaal €150 - voor rekening van de opdrachtgever.

#### 8. Vervanging

8.1 Vervanging van deelnemer(s) is toegestaan mits:

- de vervangende deelnemer(s) een vergelijkbare functie uitoefent (uitoefenen).

- de op naam van de aanvankelijk ingeschrevene(n) gestuurde informatie ter beschikking wordt gesteld van de vervangende deelnemer(s).

8.2 Bij vervanging van deelnemers dient de opdrachtgever Het Trainers Collectief hierover zo snel mogelijk, schriftelijk, te informeren.

8.3 Aan vervanging van deelnemers zijn in 't algemeen geen kosten verbonden. Opmerking: Men dient genoeg te nemen met eventueel verkeerde naamstelling en dergelijke.

8.4 Het Trainers Collectief heeft het onbeperkte recht uitvoerende trainer(s) te vervangen.

#### 9. Annulering

9.1 Bij annulering van de opdracht, langer dan acht weken vóór de sessie, is 10% van de in totaal verschuldigde deelnamekosten verschuldigd.

9.2 Bij annulering van de opdracht, korter dan acht weken, doch langer dan twee weken vóór de sessie, is 50% van de deelnamekosten verschuldigd.

9.3 Bij annulering van de opdracht, korter dan twee weken vóór de sessie, is 80% van de deelnamekosten verschuldigd.

9.4 Het Trainers Collectief heeft het recht om tot twee dagen van te voren, de open-inschrijvings sessie te annuleren bij minder dan 8 inschrijvingen.

#### 10. Verschuiving / uitstel

10.1 Bij verschuiving gelden dezelfde bepalingen als bij annulering, met dien verstande dat de verschuldigde kosten

worden gehalveerd.

10.2 Indien door overmacht onzerzijds een opdracht niet op de geplande data kan worden uitgevoerd, wordt de opdrachtgever hierover binnen 24 uur geïnformeerd; in overleg zullen dan nieuwe data worden bepaald. Verschuiving om deze reden geeft geen recht op annulering of schadevergoeding.

## 11. Honoraria

11.1 De voor in-company sessie verschuldigde honoraria, alsmede de betalingscondities, worden op de overeenkomst bevestigd. Hierbij wordt aangegeven welke kosten bij de honoraria zijn inbegrepen.

11.2 Bij overschrijding van de betalingstermijn van 14 dagen, behoudt Het Trainers Collectief zich het recht voor de wettelijk toegestane rente in rekening te brengen, administratiekosten in rekening te brengen en de vordering uit handen te geven, waarbij alle hieraan verbonden kosten op de opdrachtgever zullen worden verhaald.

11.3 Voor avond- en weekendsessies geldt een toeslag van 10% op het gehanteerde tarief.

## 12. Klachten, garantie en aansprakelijkheid

12.1 Het Trainers Collectief zal haar werkzaamheden naar beste kunnen verrichten en daarbij de zorgvuldigheid in acht nemen die van een professional kan worden verwacht.

12.2 Indien de opdrachtgever aantoonbaar schade heeft geleden door een fout van Het Trainers Collectief die bij zorgvuldig handelen zou zijn vermeden, is Het Trainers Collectief voor die schade slechts aansprakelijk tot een maximum van het honorarium voor de desbetreffende opdracht, tenzij er aan de zijde van Het Trainers Collectief sprake is van opzet of daarmee gelijk te stellen grove nalatigheid.

12.3 U kunt uw klacht direct of binnen 48 uur melden bij de betreffende trainer. In geval van een terecht uitgebrachte klacht heeft Het Trainers Collectief de keuze tussen aanpassing van het in rekening gebrachte honorarium, het kosteloos verbeteren of opnieuw verrichten van de afgekeurde werkzaamheden of het geheel of gedeeltelijk niet (meer) uitvoeren van de opdracht tegen een restitutie naar evenredigheid van door opdrachtgever reeds betaald honorarium. U heeft dus 100% garantie dat uw klacht wordt opgelost.

## 13. Intellectueel eigendom

13.1 Het is opdrachtgever uitdrukkelijk verboden die producten, waaronder mede begrepen lesmateriaal, computerprogramma's, systeemontwerpen, werkwijzen, adviezen, (model-) contracten en andere geestesproducten van Het Trainers Collectief, een en ander in de ruimste zin des woord, al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren of te exploiteren.

## 14. Geheimhouding

14.1 Alle informatie, die uit de samenwerking tussen Het Trainers Collectief en de opdrachtgevers voortkomt, wordt als strikt vertrouwelijk beschouwd en als zodanig behandeld.

14.2 Het Trainers Collectief rapporteert niet over individuele prestaties van deelnemers. De wetenschap dat men beoordeeld wordt, werkt remmend op de openheid en daarmee op het gewenste resultaat van de sessie. Juist als deelnemers hun zwakke kanten tonen, is het mogelijk aan verbetering daarvan te werken.

14.3 Alle trainers in dienst van Het Trainers Collectief, hebben zich tot deze geheimhouding verplicht.

## 15. Overige

15.1 Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing met ingang van 1 januari 2018, gelden totdat wijziging van deze Algemene Voorwaarden bij nieuwe opdrachten, schriftelijk door ons is aangegeven en doen wij de opdrachtgevers van open sessies uiterlijk tegelijk met de facturering schriftelijk toekomen en de opdrachtgevers van besloten sessies uiterlijk tegelijk met de overeenkomst.

## 16. Privacy Statement: Persoonsgegevens die wij verwerken

Het Trainers Collectief verwerkt je persoonsgegevens doordat je gebruik maakt van onze diensten en/of omdat je deze gegevens zelf aan ons verstrekt.

Hieronder vind je een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam
- E-mailadres
- IP-adres
- Locatiegegevens
- Gegevens over jouw activiteiten op onze website
- Gegevens over jouw surfgedrag over verschillende websites heen (bijvoorbeeld omdat dit bedrijf onderdeel is van een advertentienetwerk)
- Lijst met contactgegevens van de klant via een app
- Internetbrowser en apparaat type

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te

voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als je er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via [rudolf@spraakwater.nl](mailto:rudolf@spraakwater.nl), dan verwijderen wij deze informatie.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken  
Het Trainers Collectief verwerkt jouw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- Het afhandelen van jouw betaling
- Verzenden van onze nieuwsbrief en/of reclamefolder
- Je te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren
- Je te informeren over wijzigingen van onze diensten en producten
- Je de mogelijkheid te bieden een account aan te maken
- Om goederen en diensten bij je af te leveren
- Het Trainers Collectief analyseert jouw gedrag op de website om daarmee de website te verbeteren en het aanbod van producten en diensten af te stemmen op jouw voorkeuren.
- Het Trainers Collectief volgt jouw surfgedrag over verschillende websites waarmee wij onze producten en diensten afstemmen op jouw behoefte.
- Het Trainers Collectief verwerkt ook persoonsgegevens als wij hier wettelijk toe verplicht zijn, zoals gegevens die wij nodig hebben voor onze belastingaangifte.

#### Geautomatiseerde besluitvorming

Het Trainers Collectief neemt [wel / niet] op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Het Trainers Collectief) tussen zit. Het Trainers Collectief gebruikt de volgende computerprogramma's of -systemen:

[aanvullen met naam van het systeem, waarom het gebruikt wordt, onderliggende logica, belang en verwachte gevolgen voor betrokkene]

#### Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Het Trainers Collectief bewaart je persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor je gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

#### Delen van persoonsgegevens met derden

Het Trainers Collectief verstrekt uitsluitend aan derden en alleen als dit nodig is voor de uitvoering van onze overeenkomst met jou of om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

#### Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Het Trainers Collectief gebruikt functionele, analytische en tracking cookies. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen in de browser van je computer, tablet of smartphone. Het Trainers Collectief gebruikt cookies met een puur technische functionaliteit. Deze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en dat bijvoorbeeld jouw voorkeursinstellingen onthouden worden. Deze cookies worden ook gebruikt om de website goed te laten werken en deze te kunnen optimaliseren. Daarnaast plaatsen we cookies die jouw surfgedrag bijhouden zodat we op maat gemaakte content en advertenties kunnen aanbieden.

Bij jouw eerste bezoek aan onze website hebben wij je al geïnformeerd over deze cookies en hebben we je toestemming gevraagd voor het plaatsen ervan.

Je kunt je afmelden voor cookies door je internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kun je ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van je browser verwijderen.

Zie voor een toelichting: <https://veiliginternetten.nl/themes/situatie/cookies-wat-zijn-het-en-wat-doe-ik-ermee/>

Op deze website worden ook cookies geplaatst door derden. Dit zijn bijvoorbeeld adverteerders en/of de sociale media-bedrijven. Hieronder een overzicht:

[ Bijvoorbeeld:

Cookie: Googly Analytics

Naam: \_utma

Functie: Analytische cookie die websitebezoek meet

Bewaartermijn: 2 jaar ]

#### Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

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 Het Trainers Collectief 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 [rudolf@spraakwater.nl](mailto:rudolf@spraakwater.nl).

Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door jou is gedaan, vragen wij jou een kopie van je identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie je pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van je privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op jouw verzoek .

Het Trainers Collectief 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: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

#### Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Het Trainers Collectief 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 aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze klantenservice of via [rudolf@spraakwater.nl](mailto:rudolf@spraakwater.nl)