

## Algemene Voorwaarden Practical ACT - Maart 2021

### Inhoudsopgave

Artikel 1 - Definities

Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer

Artikel 3 - Toepasselijkheid

Artikel 4 - De overeenkomst

Artikel 5 - Het aanbod

Artikel 6 - Voorwaarden voor deelname

Artikel 7 - Aanmelding

Artikel 8 - Annuleringsrecht

Artikel 9 - Uitoefening van het annuleringsrecht door de consument

Artikel 10 - Verplichtingen van de ondernemer bij annulering

Artikel 11 - Annulering door ondernemer

Artikel 12 - Accreditatiepunten

Artikel 13 - De prijs

Artikel 14 - Nakoming overeenkomst en extra garantie

Artikel 15 - Levering en uitvoering

Artikel 16 - Betaling

Artikel 17 - Klachtenregeling

Artikel 18 - Geschillen

Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen

Artikel 20 - Dienstverlening en digitale inhoud

Artikel 21 - Privacy verklaring

Artikel 22 - Acceptabel gebruik

Artikel 23 - Vrijwaring en aansprakelijkheid

### Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn annuleringsrecht;
3. **Consument:**

1. De natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit,
2. De professional, de natuurlijke of rechtspersoon die handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf
4. **Dag**: kalenderdag;
5. **Digitale inhoud**: gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst**: een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager**: elk hulpmiddel - waaronder ook begrepen e-mail - dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Annuleringsrecht**: de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer**: de natuurlijke of rechtspersoon die (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;
10. **Overeenkomst op afstand**: een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Techniek voor communicatie op afstand**: middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen.
12. **Inschrijfgeld**: de kosten die gerekend worden voor de diensten en / of digitale inhoud.

## **Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer**

### 1. Jan Steunenberg

Practical ACT  
Westravenstraat 54  
3522 TD Utrecht  
Tel. nr: 003130-3690471  
Email: jan@practicalact.com  
KvK nr.: 78291038  
Btw nr.: NL003313547B24  
Rek nr.: NL37KNAB0403495377

## **Artikel 3 - Toepasselijkheid**

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat deze op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is zal, voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar de algemene voorwaarden langs elektronische weg kunnen worden ingezien en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument

zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

5. Deze algemene voorwaarden kunnen in de toekomst worden aangepast. Indien dit het geval is terwijl de huidige algemene voorwaarden op de consument van toepassing zijn, zal de huidige overeenkomst van toepassing blijven.
6. Er wordt de consument geadviseerd een kopie van deze algemene voorwaarden uit te printen en /of op te slaan voor eigen documentatie.

#### **Artikel 4 - De overeenkomst**

1. De overeenkomst komt tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich -binnen wettelijke kaders - op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd om gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie (schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager) meesturen:

1. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
  2. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het annuleringsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het annuleringsrecht;
  3. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
  4. de prijs met inbegrip van alle belastingen van de dienst of digitale inhoud, voor zover van toepassing de kosten van aflevering, de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
  5. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
  6. indien de consument een annuleringsrecht heeft; de manier waarop de consument hier gebruik van kan maken
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

## **Artikel 5 - Het aanbod**

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik maakt van afbeeldingen zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.
3. Elk aanbod bevat zodanige informatie dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.
4. Het aanbod is bedoeld voor:
  1. Personen die gekwalificeerd zijn als professional om te werken in de geestelijke gezondheidszorg, inclusief maar niet beperkt tot psychologen, social workers, verpleegkundigen, vaktherapeuten.

2. Personen die gekwalificeerd zijn om begeleiding te bieden in gedragsmechanismen voor de verandering van psychologische gezondheid en welzijn, zoals counselors, therapeuten en coaches.
3. Personen die vallen in de eerder genoemde twee categorieën en nog in opleiding zijn, studenten.
5. Bepaald aanbod kan ook open zijn voor cliënten met een specifieke problematiek, die meer over het onderwerp willen leren. Voor deze doelgroep gelden vaak maar niet altijd aparte tarieven voor deelname.

## **Artikel 6 - Voorwaarden voor deelname**

1. Indien je deelneemt aan het aanbod van de ondernemer, bevestig je dat je:
  1. Minimaal 18 jaar oud bent
  2. Bevoegd bent om contracten aan te gaan
  3. Zelf verantwoordelijk bent voor wat je inbrengt in de groep
  4. In staat bent zelf je grenzen aan te geven indien dat nodig is
  5. In staat bent een oefening af te breken indien je dat nodig vindt
  6. Je de grenzen van eventuele groepsgenoten respecteert
  7. Hetgeen groepsgenoten inbrengen niet zal delen met anderen
  8. Je casuïstiek geanonimiseerd inbrengt
  9. Je respectvol en met zorg omgaat met mijn groepsgenoten.
2. Aanbod kan fysiek of online aangeboden worden. De ondernemer zal dit duidelijk communiceren.
3. Indien het aanbod online zal plaatsvinden beschik je over:
  1. een apparaat waarmee je kunt deelnemen aan video conferencing software,
  2. een headset,
  3. een webcam,
  4. een internet verbinding die geschikt is voor video conferencing met minimaal 1.5 Mbps (up/down) snelheid,
  5. een stroombron voor het apparaat dat gebruikt wordt zodat deze niet uitvalt,
  6. eventuele specifieke software die gedownload moet worden, welke de consument vooraf getest heeft of deze werkt op het apparaat van de consument

7. de mogelijkheid tijdens het aanbod in een afgezonderde ruimte te zitten of er voor te zorgen dat huisgenoten niet kunnen horen wat er gezegd wordt door andere deelnemers en huisgenoten niet in beeld zijn of mee kunnen kijken met het beeld,
4. Online aanbod mag niet worden opgenomen op beeld of geluid, tenzij daar expliciete toestemming voor wordt gevraagd aan de ondernemer.
5. De ondernemer is niet verantwoordelijk voor-en kan niet aansprakelijk gesteld worden indien de deelnemer vanwege onvoldoende voorbereiding of technische problemen van zijn kant niet voldoende of geheel niet kan deelnemen aan het aanbod. Het inschrijfgeld zal in dat geval niet vergoed worden. Indien overige groepsleden geen problemen hebben met hun apparaten en de consument wel, erkent de consument dat dit aan de apparatuur van de consument ligt.
6. Indien fysiek aanbod aangeboden wordt zal duidelijk gecommuniceerd worden over de plaats met een routebeschrijving.
  1. De consument is er zelf verantwoordelijk voor de routebeschrijving te bestuderen en bij vragen minimaal een dag van tevoren contact op te nemen met de ondernemer indien er bijzonderheden of vragen zijn die belemmerend kunnen zijn de locatie van het aanbod op tijd te bereiken.
  2. De consument beschikt over eigen vervoer waarmee hij/zij op tijd op de locatie aanwezig kan zijn.
  3. Indien in het aanbod aangegeven is dat er geen versnaperingen zijn, neem je die zelf mee
7. Het aanbod is niet meer toegankelijk nadat dit is begonnen. De deelnemer is er zelf verantwoordelijk voor op tijd te zijn en beseft dat indien deze te laat is, deze niet meer kan deelnemen en het inschrijfgeld verloren gaat.

## **Artikel 7 - Aanmelding**

1. De consument kan zich alleen aanmelden voor deelname aan het aanbod van de ondernemer indien deze akkoord gaat met de privacyvoorwaarden en algemene voorwaarden van de ondernemer. Dit geschiedt door op akkoord te klikken in het aanmeldformulier:

1. Door de algemene voorwaarden te accepteren stel je dat deze duidelijk zijn, je hier geen vragen over hebt en je het ermee eens bent
2. Als je de algemene voorwaarden niet begrijpt of hier vragen over hebt, kun je contact opnemen met de ondernemer
3. De consument accepteert dat het zijn of haar verantwoordelijkheid is om ervoor te zorgen dat de persoonlijke informatie die verstrekt wordt actueel blijft. Alle wijzigingen in naam, adres, e-mailadres, telefoonnummers, betalingsopties of bankgegevens (indien nodig) moeten zo snel mogelijk doorgegeven worden aan de ondernemer
2. Bij betaalde cursussen is de inschrijving pas definitief na betaling van het inschrijfgeld. Hierbij geldt de volgorde van betaling.
3. Bij aanbod op basis van donatie geldt de volgorde van aanmelding.
4. Voor de aanmelding zijn verplicht:
  1. Voornaam, achternaam, email adres van de consument
  2. Bij betaald aanbod of in het geval van donaties: adresgegevens van de consument
5. Er kunnen in het aanmeldingsformulier andere persoonsgegevens worden gevraagd die niet verplicht zijn en vrijwillig zijn in te vullen.
6. De ondernemer is verantwoordelijk voor de verwerking van de aanmelding en zal de consument hiervan op de hoogte stellen.
7. De ondernemer spant zich in om duidelijkheid te verschaffen over de vraag of er voldoende deelnemers zijn om het aanbod door te laten gaan en welke voorbereiding er nodig is om deel te kunnen nemen aan het aanbod.

## **Artikel 8 - Annuleringsrecht**

1. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud, die niet op een materiële drager is geleverd, annuleren middels het mailen van de ondernemer op [jan@practicalact.com](mailto:jan@practicalact.com).
2. Annulering en ontbinding van deze overeenkomst kan tot 15 dagen voor de startdatum van de dienst waarvoor de consument zich heeft ingeschreven, kosteloos en zonder opgave van redenen. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van annulering, maar deze is niet tot opgave van reden(en) verplichten.



De consument ontvangt het volledige inschrijfgeld binnen twee weken terug.

3. Indien de consument tot 10 dagen voor de startdatum van de dienst annuleert, krijgt deze 50% van het inschrijf binnen twee weken terug.
4. Indien de consument vanaf 5 dagen voor de startdatum van de dienst annuleert, wordt het gehele inschrijfgeld geïncasseerd.

### **Artikel 9 - Uitoefening van het annuleringsrecht door de consument**

1. Als de consument gebruik maakt van zijn annuleringsrecht, meldt hij dit binnen de termijn die in artikel 6 is genoemd, door middel van het versturen van een email naar de ondernemer
2. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het annuleringsrecht ligt bij de consument.
3. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
  1. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
  2. hij niet heeft erkend zijn annuleringsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
  3. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
1. Als de consument gebruik maakt van zijn annuleringsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

### **Artikel 10 - Verplichtingen van de ondernemer bij annulering**

1. Als de ondernemer de melding van annulering door de consument op elektronische wijze ontvangt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de annulering meldt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met

een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

### **Artikel 11 - Annulering door ondernemer**

1. De ondernemer spant zich in om al het aanbod door te laten gaan. De ondernemer behoudt zich het recht voor om het aanbod te annuleren of verplaatsen naar een andere datum indien diensten niet geleverd kunnen worden door omstandigheden zoals
  1. onvoldoende inschrijvingen;
  2. ziekte van de docent(en);
  3. maatregelen van de overheid, of;
  4. overige omstandigheden.
2. In het geval van annulering waarbij de dienst nog van start had moeten gaan zullen consumenten hun volledige inschrijfgeld terugkrijgen.
3. Indien er betaald was voor een reeks diensten en er al diensten waren afgenomen, zal verrekend worden naar verhouding welk deel van het inschrijfgeld de consument terug krijgt vergeleken met welk deel de consument al heeft afgenomen.
4. Consumenten kunnen nooit een bedrag terugvorderen dat groter is dan het betaalde inschrijfgeld.

### **Artikel 12 - Accreditatiepunten**

1. Voor bepaald aanbod kunnen accreditatiepunten voor specifieke beroepsverenigingen verkregen worden. Indien dit het geval is zal dit expliciet worden vermeld in de beschrijving van het aanbod.
2. Indien er accreditatie in aanvraag is, loopt er een procedure waarin de ondernemer bij een specifieke beroepsvereniging accreditatie heeft aangevraagd voor het aanbod. In dat geval heeft de beroepsvereniging het aanbod nog niet goedgekeurd en kan de ondernemer nog niet bevestigen of er daadwerkelijk accreditatiepunten kunnen worden verkregen door deelname aan het aanbod.
  1. Zodra accreditatie is toegekend voor het aanbod, zal dit worden gecommuniceerd op de website van de ondernemer en bij aanvang van het aanbod.

2. Indien accreditatie niet toegekend wordt kan de ondernemer niet verantwoordelijk of aansprakelijk gesteld worden voor het ontbreken van accreditatie mogelijkheden. Dit kan ook geen reden zijn voor kosteloze annulering voor de consument.
3. Indien er accreditatiepunten te verwerven zijn, zal aangegeven worden hoe deze verworven kunnen worden. Het kan zijn dat enkel aanwezigheidsregistratie voldoende is. Het kan ook zijn dat er een toets of iets anders door de consument gedaan zal moeten worden om accreditatiepunten te verwerven. Dit zal gecommuniceerd worden via de website en bij aanvang van het aanbod.
4. Indien de ondernemer verantwoordelijk is voor het verwerken van accreditatiepunten bij de beroepsvereniging zal ondernemer dit doen. Indien de consument zelf accreditatiepunten moet verwerken bij de beroepsvereniging zal de ondernemer dit duidelijk kenbaar maken bij de afsluiting van het aanbod.
5. De ondernemer is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verwerkingsfouten van de beroepsvereniging bij de verwerking van de accreditatiepunten

### **Artikel 13 - De prijs**

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
3. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
  1. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
  2. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
4. De in het aanbod van diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

## **Artikel 14 - Nakoming overeenkomst en extra garantie**

1. De ondernemer staat er voor in dat de diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
4. Indien er sprake is van een 'niet goed geld terug garantie' zal hier altijd een termijn bij genoemd worden. Indien de consument na afname van een dienst of product van de ondernemer niet tevreden is en gebruik wil maken van deze garantie, krijgt deze het aankoop bedrag binnen vijf werkdagen terug gestort op de bankrekening waarmee betaald was.

## **Artikel 15 - Levering en uitvoering**

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.

## **Artikel 16 - Betaling**

1. Betalingen geschieden middels elektronische overboeking naar de bankrekening van de ondernemer, welke genoemd zal worden in de betalingsinformatie die de consument zal zien of ontvangen.
2. De ondernemer kan gebruik maken van payment gateways, oftewel een derde partij die betalingen afhandelt. Indien gebruik gemaakt

wordt van derde partijen worden deze genoemd in de privacyverklaring van de ondernemer. In dat geval zijn de algemene voorwaarden en privacyverklaring van deze derde partij van toepassing.

3. De ondernemer is niet verantwoordelijk -of aansprakelijk voor elke vorm van verlies of schade die de consument kan oplopen door gebruik van deze derde partij of het elektronisch overmaken van het inschrijfgeld.
4. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
5. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund, eraan gehouden om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, is over het nog verschuldigde bedrag de wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechtelijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

## **Artikel 17 - Klachtenregeling**

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bekwame tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
2. Bij de ondernemer 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 door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
3. De consument dient de ondernemer in ieder geval 4 weken de tijd te geven om de klacht in onderling overleg op te lossen. Na deze termijn ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

## **Artikel 18 - Geschillen**

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

## **Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen**

1. Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

## **Artikel 20 - Dienstverlening en digitale inhoud**

1. De dienstverlening van de ondernemer bestaat uit het aanbieden van online workshops, lezingen en cursussen (ook wel Webinars of trainingen genoemd). Hierbij wordt specifieke kennis gedeeld en worden oefeningen aangeboden om vaardigheden op het gebied van Acceptance and Commitment Therapy verder te ontwikkelen.
2. De ondernemer biedt deze dienstverlening zelf aan of werkt hierbij samen met andere professionals die hun expertise aanbieden.
3. Met digitale inhoud worden beeldmateriaal, teksten, videomateriaal en audiomateriaal bedoeld die gedeeld kunnen worden om kennis over te dragen of te helpen bij het ontwikkelen van vaardigheden.
4. Video's behorende bij specifiek aanbod zijn tot minimaal drie maanden na afronding van de training beschikbaar.
5. Met digitale inhoud kunnen ook cursussen bedoeld worden. Deze cursussen kunnen in sommige gevallen aangeboden worden via een derde partij die de cursus omgeving aanbiedt. Indien dit het geval is zullen de privacyverklaring en algemene voorwaarden van deze derde partij mede van toepassing zijn op de consument. Dit zal altijd expliciet gecommuniceerd worden met de consument en de consument zal hier ook toestemming voor moeten geven.

## **Artikel 21 - Privacy verklaring**

De ondernemer verzamelt en bewaart persoonsgegevens, meer informatie hierover kan gevonden worden in de privacyverklaring van de ondernemer welke te vinden is op de website van de ondernemer op:

<https://www.practicalact.com/privacy-verklaring-nl.html>

## **Artikel 22 - Intellectueel eigendom**

1. De ondernemer draagt er zorg voor het intellectueel eigendom van anderen en samenwerkingspartners te respecteren door zo veel mogelijk bronnen te vermelden.
2. Bestanden, geschreven tekst, papers, presentaties, boeken, grafieken, afbeeldingen, foto's logo's, handelsmerken, audiomateriaal en videomateriaal die eigendom zijn van de ondernemer mogen niet zonder toestemming van de ondernemer gekopieerd, vermeerderd en verspreid worden.
3. Indien een samenwerkingspartner van de ondernemer intellectueel eigendomsrecht van anderen schendt, valt dit onder de verantwoordelijkheid van de samenwerkingspartner en kan de ondernemer niet aansprakelijk gesteld worden.

## **Artikel 22 - Acceptabel gebruik**

1. De ondernemer behoudt zich het recht voor om dit contract eenzijdig te ontbinden zonder recht op vergoeding van het inschrijfgeld van de consument, indien er sprake is van:
  1. schending van de algemene voorwaarden
  2. schending van de algemene voorwaarden van een derde partij waar de consument mee akkoord is gegaan
  3. fraudulent, illegaal of onwettig gedrag
  4. structureel sprake is van grensoverschrijdend gedrag naar mededeelnemers aan het aanbod van de ondernemer, zoals bijvoorbeeld het gebruiken van scheldwoorden naar anderen, bewust anderen kwetsen of laten zien van pornografisch materiaal

## **Artikel 23 - Vrijwaring en aansprakelijkheid**

1. De ondernemer is niet verantwoordelijk voor en kan niet aansprakelijk gesteld worden voor de gevolgen van de toepassing van opgedane kennis en verworven vaardigheden buiten het aanbod om, dat wil zeggen in het persoonlijke leven van de deelnemer of de beroeps uitoefening van de deelnemer
2. De ondernemer kan niet aansprakelijk gesteld worden voor acties, schade, verlies, kosten en aanklachten in verband met handelingen die de consument doet of veroorzaakt en te maken kunnen hebben met het aanbod van de ondernemer
3. De ondernemer is niet aansprakelijk voor verlies of schade van welke aard dan ook (inclusief persoonlijk letsel, verlies van leven en schade aan eigendommen) die de consument of een andere persoon zou kunnen lijden in verband met het gebruik van of vertrouwen op de inhoud die wordt aangeboden in het aanbod van de ondernemer
4. De ondernemer of samenwerkingspartners van de ondernemer geven geen garantie over de inhoud van het aanbod of de inhoud van de website van de ondernemer