

ALGEMENE & ANNULERINGSVOORWAARDEN

Definities

- a. Betreft: Gaandeweg Uitvaart Events en Opleidingen en de ter uitvoering van de overeenkomst ingeschakelde derden.
- b. Deze voorwaarden gelden voor iedere aanbieding, overeenkomst of offerte.

1. Algemene bepalingen

- Artikel 1.1 Op alle met Gaandeweg gesloten overeenkomsten zijn deze algemene & annuleringsvoorwaarden van toepassing.
- Artikel 1.2 Bij aanmelding geeft de deelnemer via een vinkje op het aanmeldformulier en/of de betaalpagina aan dat men kennis heeft genomen van en akkoord is met deze algemene & annuleringsvoorwaarden.
- Artikel 1.3 Indien er onduidelijkheid is over deze bepalingen, of wanneer zich een situatie voordoet die niet in deze algemene & annuleringsvoorwaarden geregeld is, dan dient er gehandeld te worden naar de geest van deze algemene & annuleringsvoorwaarden.
- Artikel 1.4 Als Gaandeweg niet steeds strikte naleving van deze algemene & annuleringsvoorwaarden verlangt, houdt dat niet in dat deze bepalingen niet van toepassing zijn. Gaandeweg verliest daarmee niet het recht op stipte naleving.
- Artikel 1.5 Berichtgeving aan de deelnemers gebeurt schriftelijk, via e-mail of brief.

2. Omvang van de verplichtingen

- Artikel 2.1 Met Gaandeweg gesloten overeenkomsten leiden voor Gaandeweg tot een Inspanningsverplichting. Gaandeweg is gehouden haar verplichtingen zodanig na te komen, als naar maatstaven van vakmanschap, inzet en zorgvuldigheid verlangd kan worden.
- Artikel 2.2 Voor zover Gaandeweg voor het nakomen van haar verplichtingen afhankelijk is van medewerking of informatieverstrekking van de deelnemer, kan Gaandeweg ontslagen worden van haar verplichtingen bij het niet tijdig verstrekken van deze medewerking of informatie.

3. Offerte voor in-company-opdrachten of maatwerk-trajecten

- Artikel 3.1 Bij het opstellen van offertes mag Gaandeweg uitgaan van de juistheid en volledigheid van alle door of namens opdrachtgever verstrekte informatie.
- Artikel 3.2 De door Gaandeweg geschreven offertes zijn vrijblijvend en geldig gedurende 4 weken, tenzij anders aangegeven.
- Artikel 3.3 Eerder aanvaarde aanbiedingen of offertes gelden niet automatisch voor latere opdrachten.
- Artikel 3.4 De opdracht komt tot stand zodra Gaandeweg de offerte ongewijzigd en getekend retour heeft ontvangen, respectievelijk de opdracht schriftelijk is bevestigd.
- Artikel 3.5 Levertijden in offertes zijn indicatief. Opdrachtgever kan geen rechten ontlenen aan overschrijding hiervan. Er is geen recht op ontbinding of schadevergoeding, tenzij nadrukkelijk anders is vermeld.

4. Aanmelding

- Artikel 4.1a Voor oriëntatiedagen, verdiepingstrainingen en events geldt:
- o Aanmelding geschiedt online, door middel van het aanmeldformulier op de website. Vervolgens ontvangt de deelnemer een automatische bevestiging per e-mail van deze aanmelding en betaling. Vanaf dat moment treden de annuleringsvoorwaarden in werking (zie artikel 6)
 - o Meldt een deelnemer zich aan via de e-mail, dan ontvangt hij/zij een bevestiging hiervan en een factuur via de e-mail. Na betaling wordt de deelname definitief en treden de annuleringsvoorwaarden in werking (zie artikel 6)
- Artikel 4.1b Voor de opleidingen geldt:
- Aanmelding geschiedt online, door middel van het aanmeldformulier op de website.
 - Na inschrijving ontvangt deelnemer een Opleidingsovereenkomst per e-mail.
 - Als de aspirant deelnemer besluit deel te nemen, bevestigt hij/zij deelname door de opleidingsovereenkomst digitaal ondertekend te retourneren per e-mail aan Gaandeweg.

- Vanaf dat moment treedt de wettelijke bedenktijd van 14 dagen in werking, waarbinnen kosteloos geannuleerd kan worden en reeds gedane betalingen binnen 2 weken worden teruggestort.
- Wanneer deze zijn verstreken, treden de annuleringsvoorwaarden in werking (zie artikel 6).

Artikel 4.2 Ook na bevestiging houdt Gaandeweg zich het recht voor om de (les)locatie en (les)data te wijzigen.

Artikel 4.3 Per oriëntatiedag/opleiding/training/event hanteert Gaandeweg een minimum en een maximaal aantal deelnemers; bij te geringe belangstelling kan Gaandeweg besluiten om de oriëntatiedag/opleiding/training/event niet door te laten gaan. De deelnemer krijgt hiervan zo spoedig mogelijk bericht met drie keuzes:

- * Kosteloos doorschuiven naar een volgende datum
- * Inruilen voor een andere training of event (met eventuele bijbetaling)
- * Terugbetaling van het betaalde bedrag binnen 2 weken

5. Betaling

Artikel 5.1 De op de website genoemde bedragen zijn inclusief de op de website genoemde onderdelen. De diensten van Gaandeweg zijn vrijgesteld van BTW.

Artikel 5.2 De betaling van de oriëntatiedagen/ trainingen en events geschieden online, bij aanmelding of via facturatie bij aanmelding via e-mail.

Artikel 5.3 Voor de opleidingen geldt:

Op het aanmeldformulier geeft de deelnemer de juiste adresgegevens aan voor facturatie. Er geldt een standaard betalingstermijn van 15 dagen. De factuur dient betaald te zijn voor aanvang van de opleiding. Er bestaat de mogelijkheid om in termijnen te betalen. In dat geval dient de eerste termijn betaald te zijn voor aanvang van de opleiding. De overige termijnen dienen betaald te worden op de aangegeven vervaldata. Het aantal termijnen wordt in overleg bepaald.

Artikel 5.4 Overschrijding van de betalingstermijn geeft Gaandeweg het recht tot het in rekening brengen van de wettelijke geldende rente met een minimum van 1% per maand.

Artikel 5.5 Na overschrijding van de betalingstermijn volgt een schriftelijke herinnering met daarin een verlengde betalingstermijn van 7 dagen. Als deze termijn is verlopen, schakelt Gaandeweg een incassobureau in. De kosten daarvoor komen voor rekening van de deelnemer.

6. Annulering

Artikel 6.1 Annuleren dient schriftelijk te gebeuren, via e-mail. De annulering is pas definitief wanneer deze door Gaandeweg Uitvaart Events en Opleidingen is bevestigd.

Artikel 6.2 Na definitieve aanmelding (zie artikel 4.1) geldt een wettelijke bedenktijd van 14 dagen, waarbinnen kosteloos geannuleerd kan worden en reeds gedane betalingen binnen 2 weken worden teruggestort.

Na deze termijn gelden de volgende annuleringsvoorwaarden:

Oriëntatiedag (op leslocatie of in combinatie met De Gaandeweg Ontmoeting)

- Annulering tot 14 dagen voor aanvang van de oriëntatiedag
- 100% restitutie óf kosteloos doorschuiven
- Annulering 14 tot 0 dagen voor aanvang van de oriëntatiedag
- geen restitutie, wel mogelijkheid om kosteloos door te schuiven (binnen 6 maanden) naar een volgende oriëntatiedag

De Gaandeweg Ontmoeting

- Annulering tot 8 weken voor aanvang van deze Gaandeweg Ontmoeting
- 100% restitutie -/- € 25 administratiekosten
- Annulering tussen 8 en 3 weken voor aanvang van deze Gaandeweg Ontmoeting
- 50% restitutie
- Annulering binnen 3 weken voor aanvang van de Gaandeweg Ontmoeting
- geen restitutie

Een deelnemer van de Gaandeweg Ontmoeting, heeft het recht om zijn/haar plek kosteloos over te dragen aan een collega of iemand anders die hij/zij het gunt. Dit dient de deelnemer ons minimaal 48 uur voor aanvang te laten weten d.m.v. een e-mail.

Verdiepingstrainingen, masterclassdagen en events

- Annulering tot 14 dagen voor aanvang van een verdiepingstraining, masterclassdag of event
- 100% restitutie óf kosteloos doorschuiven
- Annulering binnen 14-7 dagen voor aanvang van een verdiepingstraining, masterclassdag of event
- geen restitutie wel mogelijkheid tot eenmalig kosteloos doorschuiven
- Annulering binnen 7-0 dagen voor aanvang van een verdiepingstraining, masterclassdag of event
- geen restitutie wel mogelijkheid tot eenmalig kosteloos doorschuiven in overleg.

- Tussentijds beëindigen van een verdiepingstraining, masterclassdag of event
- geen restitutie

Opleidingen/Vorming

- Annulering tot 10 weken voor aanvang van desbetreffende opleiding/vorming
- 100% restitutie óf eenmalig kosteloos doorschuiven
- Annulering binnen 10 - 8 weken voor aanvang van desbetreffende opleiding/vorming
- 75% restitutie van de opleidingskosten of mogelijkheid eenmalig doorschuiven
- Annulering binnen 8 - 4 weken voor aanvang van desbetreffende opleiding/vorming
- 50% restitutie van de opleidingskosten of mogelijkheid eenmalig doorschuiven
- Annulering binnen 4-2 weken voor aanvang van desbetreffende opleiding/vorming
- 25% restitutie van de opleidingskosten of mogelijkheid eenmalig doorschuiven
- Annulering binnen 2-0 weken voor aanvang van desbetreffende opleiding/vorming
- geen restitutie van de opleidingskosten of mogelijkheid eenmalig doorschuiven
- Tussentijds beëindigen van desbetreffende opleiding/vorming
- Geen restitutie mogelijk. Eventuele openstaande termijnbetalingen dienen, ook na tussentijdse beëindiging van de opleiding, alsnog te worden voldaan.

Artikel 6.3 Bij ziekte van de docent of bij calamiteiten zorgt Gaandeweg Uitvaart Events en Opleidingen voor vervanging of een vervangende datum. Gaandeweg Uitvaart Events en Opleidingen streeft ernaar de opleidingen/vorming te allen tijde door te laten gaan. Mocht het toch onverhoopt geen doorgang kunnen vinden, heeft Gaandeweg de inspanningsverplichting om een vervangende opleiding aan te bieden.
Mocht dit niet lukken, dan zal Gaandeweg een nieuw datavoorstel sturen.

7. Aansprakelijkheid

- Artikel 7.1 Aan de website of andere communicatiemiddelen van Gaandeweg kunnen geen rechten worden ontleend. De content, tekst en beeldmateriaal, blijft te allen tijde eigendom van Gaandeweg.
- Artikel 7.2 Gaandeweg sluit iedere vorm van aansprakelijkheid voor schade of ongeval op de locatie uit, voor zover hiertegen geen regels van dwingend recht van toepassing zijn.
- Artikel 7.3 Gaandeweg is niet aansprakelijk voor haar toe te rekenen indirecte schade.

8. Overmacht

- Artikel 8.1 Overmacht in deze voorwaarden houdt, naast hetgeen daarover in de wet en in jurisprudentie begrepen wordt, in alle van buiten komende oorzaken, voorzien of onvoorzien waarop Gaandeweg geen invloed uit kan oefenen.
- Artikel 8.2 Gaandeweg is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting naar een deelnemer indien zij daartoe wordt gehinderd als gevolg van een omstandigheid die niet te wijten is aan schuld, en noch een op grond van de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor haar rekening komt.
- Artikel 8.3 Wanneer Gaandeweg door overmacht een deel van de afgesproken overeenkomst wel uit heeft kunnen voeren, is Gaandeweg gemachtigd dat deel te factureren.

9. Intellectueel eigendom

- Artikel 9.1 Alle rechten op het intellectuele of industriële eigendom in betrekking tot de verstrekte leermiddelen liggen bij Gaandeweg. De deelnemer is niet gerechtigd om educatie materiaal waarvan de rechten bij Gaandeweg of haar docenten liggen aan derden af te staan of in gebruik te geven.

10. Geheimhouding

- Artikel 10.1 Gaandeweg is gehouden tot geheimhouding van alle informatie en gegevens van de deelnemer naar derden. Gaandeweg zal in het kader van de opdracht alle mogelijke voorzorgsmaatregelen nemen ter bescherming van de belangen van de deelnemer.
- Artikel 10.2 De deelnemer zal zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Gaandeweg aan derden geen mededeling doen over de aanpak van Gaandeweg, haar werkwijze en dergelijke en zal evenmin correspondentie tussen partijen aan derden beschikbaar stellen.

11. Geschillen en klachten

- Artikel 11.1 De deelnemer dient een eventuele klacht over de door Gaandeweg aangeboden diensten uiterlijk binnen 3 maanden na de levering van deze dienst kenbaar te maken. Bij het niet in acht nemen van termijn, wordt de deelnemer geacht akkoord te zijn met de geleverde dienstverlening.

Artikel 11.2 Ingeval van een geschil of klacht, treedt de klachtenprocedure van Gaandeweg in werking:

Artikel 11.2a Algemeen

Elke klacht zal vertrouwelijk worden behandeld, serieus genomen worden en met aandacht worden besproken. Uitgangspunt is dat het vak van uitvaart-, ritueel- en laatste levensfase begeleider een vrij beroep is dat niet aan enige wettelijke regelgeving of voorwaarden verbonden is, van welk ministerie of welke instantie dan ook.

Artikel 11.2b Procedure

- o De deelnemer (hierna te noemen 'klager') dient de klacht eerst schriftelijk in te dienen bij de Gaandeweg, ter attentie van de directie, Monique Branse.
- o Gaandeweg (hierna te noemen 'ontvanger') stelt binnen 10 werkdagen een passende oplossing voor aan de klager tenzij er langer onderzoek nodig is. In dat geval wordt de klager hiervan op de hoogte gesteld.
- o Gaandeweg legt de oplossing vast voor de klager en de ontvanger. Daarin staat vermeld:
 - o *naam van behandelaar van de klacht*
 - o *aard van de klacht*
 - o *voorgestelde oplossing*
 - o *wel/niet overeenstemming van de klager*
 - o *datum*
 - o *handtekening*

Artikel 11.2c Registratie

Klachten worden geregistreerd en voor een tijdsduur van 2 jaar bewaard.

Artikel 11.2d Beroepsmogelijkheid

Indien de klager niet tevreden is met de uitkomst van de oplossing van de klacht, kan de klager zich wenden tot de externe klachtbehandelaar. Dit is een onafhankelijk persoon die geen functionele banden met Gaandeweg heeft. De gegevens van de externe klachtbehandelaar:

Geraldine van de Vegte

Telefoon: 06 51 75 97 47

E-mail: geraldinevandevgte@gmail.com

Lous van Haarst – Mastermind Instituut

Telefoon: 06 55 12 11 67

E-mail: lous@mastermindinstituut.nl

- o De klachtbehandelaar zal de klacht opnieuw bekijken en beoordelen.
- o De klachtbehandelaar zal binnen 4 weken uitspraak doen, tenzij er langer onderzoek nodig is. In dat geval zal de klachtbehandelaar beide partijen hiervan op de hoogte stellen en een nieuwe datum aangeven waarop hij uitspraak doet.
- o Het besluit van de klachtbehandelaar is bindend voor de klager en de ontvanger.
- o Eventuele consequenties voor de ontvanger dienen binnen 2 weken na het besluit afgehandeld te worden.
- o Eventuele consequenties voor de klager dienen binnen 4 weken na het besluit afgehandeld te worden.

Artikel 11.3 Het indienen van een geschil of klacht ontslaat de deelnemer niet van betalingsverplichtingen.

12. Overige bepalingen

Artikel 12.1 Voor de opleidingen geldt een aanwezigheidsplicht van 80% van de lesdagen om in aanmerking te kunnen komen voor certificering.

Artikel 12.2 Op de overeenkomst tussen Gaandeweg en de deelnemer is het Nederlands recht van toepassing. De rechter in de vestigingsplaats van Gaandeweg is bij uitsluiting bevoegd van geschillen kennis te nemen tenzij de wet anders voorschrijft. Niettemin behoudt Gaandeweg zich het recht voor een geschil voor te leggen aan een volgens de wet bevoegde rechter.